



Jaarverslag 2012

**Ombudsdienst
voor de postsector**

Jaarverslag 2012

Ombudsdienst voor de postsector

Koningsstraat 97 bus 15
1000 Brussel



service de médiation pour le secteur postal
ombudsdienst voor de postsector



Voor informatie of een klacht

WEBSITE

Nederlands **www.omps.be**
Français **www.smspo.be**
Deutsch/English **www.omps.be**

E-MAIL

Nederlands **info@omps.be**
Français **info@smspo.be**
Deutsch/English **info@omps.be**

SCHRIFTELIJK

Koningsstraat, 97 bus 15
1000 Brussel

TELEFONISCH

Nederlands **02 221 02 20**
Français **02 221 02 30**
Deutsch/English **02 221 02 22**

FAX

02 221 02 44

BEZOEK

De kantoren zijn elke werkdag open voor het publiek van 9 tot 16 uur of op afspraak.

Koningsstraat 97
2de verdieping
1000 Brussel
(routebeschrijving op de website)

De behandeling van een dossier is gratis.



Inhoudsopgave

Lijst van de tabellen	8
De basisbeginselen voor een Ombudsman	9
Het Ombudsteam	10
DEEL 1 - De vrijgemaakte postmarkt	14
A. De kwaliteit van de postdiensten en de naleving van de verplichtingen opgelegd aan alle post- en pakjesbedrijven	16
1. De wettelijke verplichtingen	16
2. De naleving van de verplichtingen	18
3. Iedereen dezelfde spelregels	22
4. De klachten	24
B. De kwaliteit van de universele en openbare dienstverlening en de naleving van de verplichtingen en taken uitgevoerd door Bpost	27
1. De wettelijke verplichtingen	27
2. De klachten	29
DEEL 2 - De activiteiten van de Ombudsdienst	40
A. De cijfers	41
1. Aantal klachten	41
2. Op welke manier ingediend?	42
3. In welke taal?	43
4. Welke klachten?	44
5. Over welke bedrijven?	44
B. De resultaten	47
1. De telefonische klachten/Onmiddellijke dienstverlening	47
2. De schriftelijke klachten	47
C. De aanbevelingen	49
1. Aanbeveling betreffende een particuliere brievenbus	50
2. Aanbeveling betreffende een beschadigde internationale zending	52
DEEL 3 - Opvolging van het Jaarverslag 2011	56
A. Bpost	57
1. De verzending van maaltijd- en ecocheques: veiliger	57
2. De inkleding van zendingen van buiten Europa: belangrijke engagementen	58
3. Particuliere brievenbussen: overleg tussen alle overheden wenselijk	59
B. De klantgerichtheid en samenwerking met de Ombudsdienst	61
1. De klantgerichtheid bij alle post- en pakjesbedrijven blijft een aandachtspunt	61
2. De samenwerking met de Ombudsdienst	62
DEEL 4 - Algemene conclusies	64
A. De aandachtspunten van 2011 zijn gedeeltelijk ingevuld:	65
B. Uit de klachten van 2012 onthouden we een aantal belangrijke signalen:	66
1. Voor één markt: één set spelregels	66
2. Geen extra drempels	66
3. Voor de universele dienst: een evenwicht tussen dienstverlening en efficiëntie	66

4.	De samenwerking met de Ombudsdienst	67
5.	De klant als partner voor een correcte post- en pakjesverwerking	68

DEEL 5 - Bijlagen **70**

1.	Gebruikte wetteksten	71
2.	De bevoegdheden en opdrachten van de Ombudsdienst voor de postsector	72
3.	De CEN14012-norm	74
4.	De gemeenschappelijke verklaring van de Federale Overheidsdienst Financiën en Bpost	75

Losse bijlage: De Ombudsdienst in cijfers

Lijst van de tabellen

Tabel 1 – Pakjes en pakketten	24
Tabel 2 – Klantgerichtheid	25
Tabel 3 – Gewone zendingen	29
Tabel 4 – Aangetekende zendingen	31
Tabel 5 – Dagbladen en tijdschriften	32
Tabel 6 – Reglementering	33
Tabel 7 – Netwerk	34
Tabel 8 – Financiële en andere publieke diensten van Bpost	36
Tabel 9 – Commerciële diensten van Bpost	36
Tabel 10 – De Ombudsdienst is niet of gedeeltelijk bevoegd	37
Tabel 11 – Algemene cijfers 2012	41
Tabel 12 – Algemene cijfers per taal	43
Tabel 13 – Verdeling van de nieuwe klachten per categorie	44
Tabel 14 – De schriftelijke klachten per bedrijf	45
Tabel 15 – De onmiddellijke dienstverlening per bedrijf	45

De basisbeginselen voor een Ombudsman

- De Ombudsman staat per definitie ten dienste van het publiek en treedt op als beroepsinstantie wanneer na een eerste contact met een betrokken bedrijf of dienst, het probleem niet opgelost is.
- De Ombudsman moet in volle onafhankelijkheid werken en over de nodige middelen beschikken. Daartoe behoort onder meer een reële onderzoeksbevoegdheid en de mogelijkheid om aanbevelingen te formuleren die bedoeld zijn om herhaling van de vastgestelde gebreken te voorkomen.
- De Ombudsman is gebonden door een volledig beroepsgeheim. Hij onderzoekt in volle objectiviteit, werkt op grond van wettelijke teksten of reglementen, maar vindt tevens inspiratie in het beginsel van de billijkheid en zoekt naar praktische oplossingen. In deze is hij een drager van hervormingen in functie van de verworven ervaring.
- De Ombudsman stelt periodiek een activiteitenverslag op, dat toegankelijk dient te zijn voor het publiek.

Bovenstaande basisbeginselen, opgesteld in 1996, worden toegepast door alle leden van POOL (organisatie van de onafhankelijke publieke en private Belgische Ombudsmannen en -vrouwen) en bieden garanties voor alle mensen die op hen beroep doen.

De dienstbaarheid, als essentieel onderdeel van de werking van een Ombudsdienst, houdt in dat de drempel naar de Ombudsdiensten zo laag mogelijk moet zijn.

Daarom heeft POOL een gemakkelijk toegankelijke website gecreëerd: www.ombudsman.be. zodat men voor een probleem op een eenvoudige manier de juiste Ombudsman kan vinden. Naast algemene informatie over de werking van de Ombudsdiensten en meer uitleg over de basisprincipes, vindt men er de gegevens van alle aangesloten diensten en een zoekmachine met trefwoorden die de mensen op weg helpt.

*Jean-Marie Biot ging met pensioen.
We wensen hem het allerbeste en
danken hem voor de jarenlange inzet.*



*Tim Van Moortel en Laurent Coppens
hebben de dienst tijdelijk versterkt,
waarvoor onze dank.*

Dank aan de bedrijven en hun medewerkers die met een open geest constructief hebben meegewerkt aan het oplossen van geschillen en aan de mensen die instonden voor de opmaak, de realisatie en verspreiding van deze publicatie.

Dit is het 20ste jaarverslag van de Ombudsdienst voor de postsector. Voor de goede resultaten in 2012 tekent het hele team met veel enthousiasme en gedrevenheid.



Fabienne, Ronny, Luc, Martine, Sophie, Truus, Linda, Nancy, Jacques, Youssef, Danny, Ivan en Françoise (niet op de foto).

Met dit jaarverslag gaan we terug naar de basis: de Europese en nationale ambities voor de eengemaakte postmarkt. Zij zijn de toetssteen voor de kwaliteit van de dienstverlening en de klantvriendelijkheid. Niettegenstaande de markt volledig is geliberaliseerd, maken we toch een onderscheid tussen diensten waarvoor geen vergunning nodig is, en de universele dienst en publieke opdrachten die in 2012 toevertrouwd waren aan Bpost.

Rode draad is een citaat uit het Europese 'Groenboek over de ontwikkeling van de interne markt voor postdiensten'¹.



De Ombudsdienst voor de postsector

Truus Lostrie

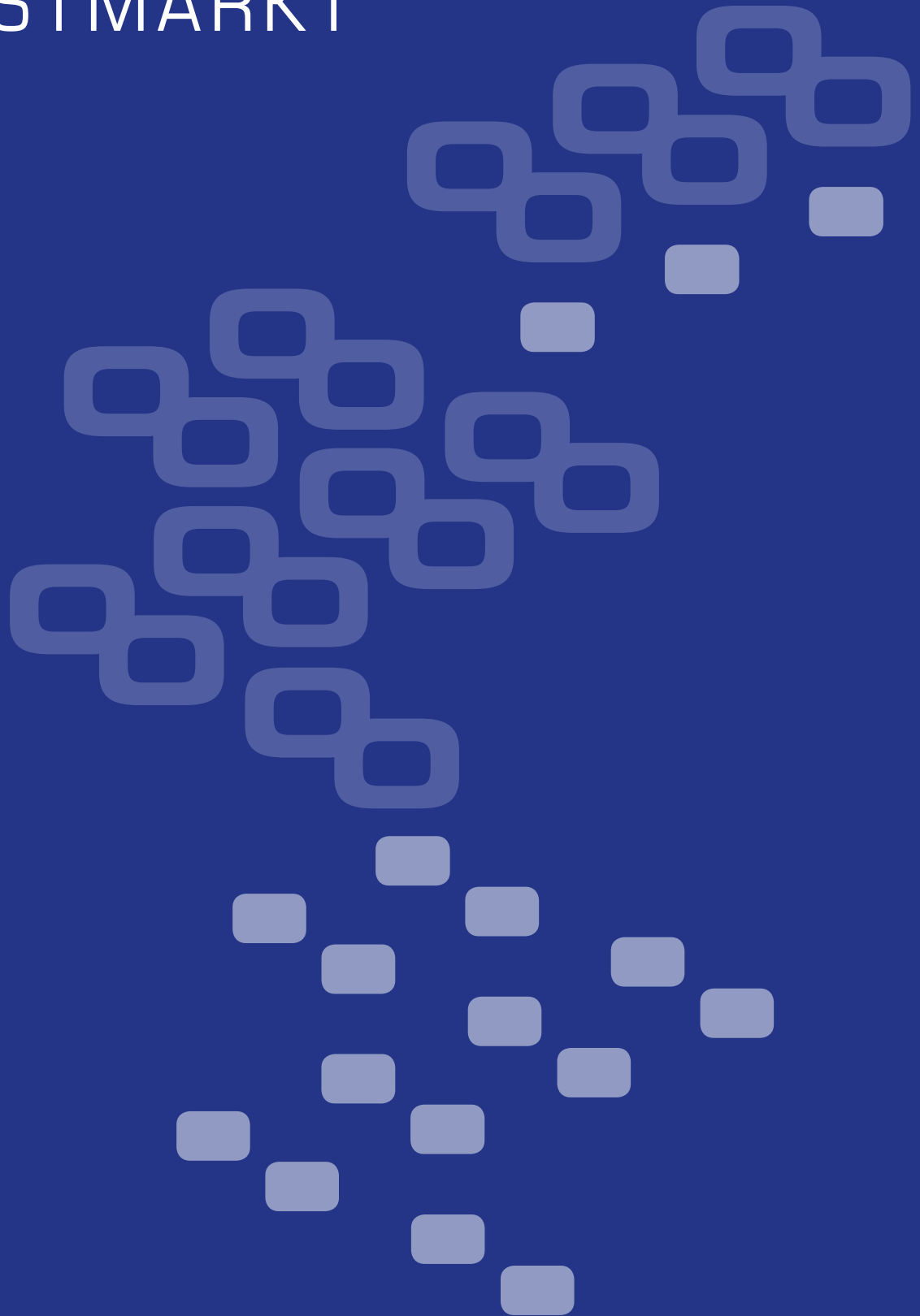
Ombudsvrouw/Médiatrice

1. COM (91), 476 (def). Pagina 165 e.v.

“alle burgers en organisaties moeten kunnen beschikken over goede en betrouwbare postdiensten, en de verdere openstelling van de markt moet gepaard gaan met een versterking van de universele dienstverlening”

DEEL 1

DE VRIJGEMAAKTE POSTMARKT



Het citaat uit het Europese Groenboek voor de postsector van 1992 vat perfect de ambities van Europa samen voor een kwalitatieve postdienst in een vrije markt.

Het was ook duidelijk dat 'goede en betrouwbare postdiensten' niet alleen inhouden dat de ophaling, de sortering en de uitreiking van zendingen correct gebeuren, maar ook dat de communicatie en de klachtenbehandeling optimaal zijn.

Zowel de Europese Richtlijnen als de Belgische wet verplichten de postbedrijven te zorgen voor een goede eerstelijns klachtendienst. De Europese Richtlijn vraagt de bedrijven: *"een transparante, eenvoudige en goedkope procedure voor een billijke en snelle behandeling van klachten van gebruikers in te stellen, met name in geval van verlies, diefstal, beschadiging of niet-naleving van de kwaliteitsnormen van de dienst..."*.

Europa moedigde de lidstaten ook aan om geschillen te regelen bij overleg en consensus via buitengerechtelijke geschillenbeslechting.² Met de oprichting van de Ombudsdienst bij De Post in 1991 lag de Belgische Overheid volledig in de lijn van deze betrachting.

Onze eerste taak is oplossingen zoeken voor de aangekaarte problemen. Daarnaast moeten wij de klachten in kaart brengen en analyseren. Gezien klachten een belangrijk signaal zijn wat betreft de kwaliteit van de dienstverlening, kunnen de analyses op dat vlak mogelijke pijnpunten of structurele problemen blootleggen maar evengoed ook op positieve evoluties wijzen.

Jaarlijks geeft de Ombudsdienst van dit alles een weerslag in een publiek jaarverslag. Het Jaarverslag wil geen vergelijkende studie zijn tussen de verschillende post- en pakjesbedrijven, maar wil de dienstverlening toetsen aan de initiële Europese en Belgische ambities. Ons uitgangspunt is bijgevolg: wat leren de klachten ons over de kwaliteit van de post- en pakjesdiensten, de universele en openbare dienstverlening.



Op 1 januari 2011 werd het laatste stuk postmonopolie opgeheven. Daardoor kan elk postbedrijf, dat aan de wettelijke verplichtingen voldoet ook diensten aanbieden die behoren tot de universele dienstverlening.

De universele dienstverlening gaat over volgende zowel nationale als grensoverschrijdende verrichtingen:

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

Bedrijven of natuurlijke personen die een dienst willen aanbieden, die valt onder universele dienst, moeten daarvoor een vergunning aanvragen bij het BIPT maar enkel voor een aantal welbepaalde diensten of producten met name een dienst van - al dan niet aangetekende - brievenpost tot 2 kilogram zowel voor nationale als voor internationale inkomende zendingen.³

Voor de andere brievenpostzendingen is geen vergunning nodig:

"Een brievenpostdienst wordt geacht buiten de werkingssfeer van de universele dienst te vallen als deze duidelijk onderscheiden is van de universele dienst en minstens volgende kenmerken vertoont:

- *de postzending is geïndividualiseerd. Iedere postzending wordt apart geregistreerd bij ophaling en wordt op een geïndividualiseerde manier gevolgd tijdens het traject;*
- *in een bijzondere overeenkomst tussen de afzender en de aanbieder van de postdienst worden minimaal afspraken gemaakt over het tijdstip van ophaling en distributie, het tarief, de distributieggarantie, het geïndividualiseerde volgen van de postzending en de burgerlijke aansprakelijkheid.*

Dergelijke niet universele postdiensten zijn niet aan de vergunningsplicht onderhevig, net als het louter transporteren van postzendingen en de routage-activiteiten die door een natuurlijke persoon of rechtspersoon in opdracht van een afzender worden verricht."

2 Art. 19 van de Richtlijn 97/67/EG, na wijziging vervangen bij art. 1, 18, Richtlijn 2008/06/EG EP en de Raad 20 februari 2008, PB, L52, 27 februari 2008, inwerkingtreding (art. 4): "de ontwikkeling van onafhankelijke regelingen voor de buitengerechtelijke beslechting van geschillen tussen de aanbieders van postdiensten en gebruikers."
3 www.bipt.be

Een goede post- en pakjesdienst vereist niet alleen een correcte en efficiënte organisatie, maar ook een duidelijke communicatie en klantgerichte klachtenbehandeling.

RONNY VAN GOSSUM

eerste adviseur

A. De kwaliteit van de postdiensten en de naleving van de verplichtingen opgelegd aan alle post- en pakjesbedrijven


1. De wettelijke verplichtingen

De diverse post- en pakjesbedrijven bieden een waaier aan producten en diensten aan, waaruit de klant een keuze kan maken op basis van de geboden service: de al dan niet aflevering tegen handtekening, de snelheid, de mogelijke opvolging, de eventuele schadevergoeding....

Het aanbod en de voorwaarden leggen zij vast in Algemene Voorwaarden of contractueel. Toch legt de wetgever enkele verplichtingen op in artikel 148 bis van de wet van 21 maart 1991:

“§1. De aanbieders van postdiensten verbinden zich ertoe het volgende na te leven en te doen naleven door de onderaannemers en, in voorkomend geval, door elke persoon die hen personeel ter beschikking stelt :

- **de essentiële eisen:** de Koning bepaalt, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, voor 31 december 2011, de voorwaarden die de aanbieders van postdiensten dienen te respecteren voor de distributie en de behandeling van aangetekende postzendingen, van postzendingen met aangegeven waarde, en voor de behandeling van onbestelbare postzendingen.
- De Koning kan, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, de voorwaarden bepalen die de aanbieders van postdiensten dienen na te leven met het oog op het respecteren van het **vertrouwelijk karakter van de brievenpost, de bescherming van gegevens, de bescherming van het milieu en de ruimtelijke ordening**, de veiligheid van het netwerk op het gebied van het vervoer van gevaarlijke stoffen, de naleving van arbeidsvoorwaarden en omstandigheden en regelingen voor sociale zekerheid die in wettelijke of bestuursrechtelijke bepalingen zijn vastgelegd en/of via collectieve onderhandelingen tussen sociale partners zijn tot stand gekomen;
- **het verbod om met kennis van zaken zendingen te vervoeren of te bestellen** die aan de buitenkant vermeldingen dragen die duidelijk **in strijd zijn met de goede zeden of de openbare orde**.



Alle post- en pakjesbedrijven moeten dezelfde spelregels volgen en ondermeer hun wettelijke verplichtingen tav de Ombudsdienst naleven.

SOPHIE LAMBERT-PAUWELS
adviseur

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

- de verplichting een **transparante, eenvoudige en goedkope interne procedure in te stellen voor een billijke en snelle behandeling van klachten** van gebruikers die betrekking hebben op het verlies, de diefstal, de beschadiging of de niet-naleving van de kwaliteitsnormen met inbegrip van een procedure voor het bepalen van hun verantwoordelijkheid in gevallen waarbij meer dan één exploitant betrokken is;
- de verplichting op hun website en op alle commerciële contracten de gebruikers van postdiensten **op de hoogte te brengen van de beroepsmogelijkheid bij de Ombudsdienst voor de postsector**;
- de verplichting **alle personeelsleden** en in het bijzonder de personeelsleden van de commerciële diensten, klantenrelaties en informatiediensten, **over beroepsmogelijkheden van de gebruikers bij de Ombudsdienst te informeren** en daarbij de meest aangewezen communicatiemiddelen gebruiken. Op verzoek van de gebruiker de coördinaten van de Ombudsdienst voor de postsector te geven;
- ...

§3. Er wordt bij de aanbieder van postdiensten een persoon aangewezen die naar behoren bevoegd wordt verklaard om de aanbieder van postdiensten te vertegenwoordigen.”

In het kader van de behandeling van de dossiers bepaalt dezelfde wet in artikel 43ter onder meer het volgende:

“§4. Binnen de 10 werkdagen na ontvangst van de melding van de Ombudsdienst, maakt de aanbieder van postdiensten ofwel alle elementen over om zijn initiële positie te argumenteren, ofwel, in het andere geval, doet het bedrijf een voorstel tot minnelijke schikking.

...

§5. De Ombudsdienst voor de postsector mag in het kader van een klacht die bij hem is ingediend **ter plaatse kennis nemen** van boeken, briefwisseling, processen-verbaal en in het algemeen van alle documenten en alle geschriften van de betrokken onderneming of ondernemingen die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de klacht met uitzondering van de stukken die onder het briefgeheim vallen. Hij mag van de beheersorganen en van het personeel van de betrokken ondernemingen alle uitleg of informatie vragen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor het onderzoek.

De aldus verkregen informatie wordt vertrouwelijk behandeld wanneer de verspreiding de onderneming op algemeen vlak kan schaden.

Binnen de grenzen van zijn bevoegdheden krijgt de Ombudsdienst van geen enkele overheid instructies.

...”

2. De naleving van de verplichtingen

De verplichting tot het instellen van een transparante, eenvoudige en goedkope interne klachtenprocedure en een snelle en billijke klachtenbehandeling

- **Wie mag klacht indienen?**

Alle klanten/gebruikers van postdiensten, zowel als afzender of als bestemming, zowel als particulier of als rechtspersoon kunnen klacht indienen.

Reeds jaren komen wij op voor de rechten van de bestemming zowel om klacht in te dienen als om een schadevergoeding te krijgen. Die rechten liggen vast in het WereldPostverdrag in artikel 17 RC 145, 2.1 dat duidelijk zegt dat zowel afzender als bestemming klacht kunnen indienen: "... *inquiries shall be accepted as soon as the problem is reported by sender or addressee.*"

Ook de wet van 21 maart 1991 bepaalt in artikel 131,17° een gebruiker van postdiensten als de *"natuurlijke of rechtspersoon aan wie de postdienst aangeboden wordt, als afzender of als geadresseerde"*.

Bpost bepaalt in haar Algemene Voorwaarden dat zowel de afzender als de bestemming een klacht kan indienen.

Toch zien we dat de bestemming voor zijn klacht meer en meer verwezen wordt naar de afzender: in de dossiers lezen wij dit vaak als volgt: *"De regel is dat de afzender tot aan de levering eigenaar blijft van de zending. Daarom vragen wij u, in geval van verlies/niet-ontvangst, contact op te nemen met de afzender zodat deze een procedure kan opstarten bij de betrokken verzendingsdiensten, wat dan eventueel kan leiden tot een vergoeding via de afzender of die diensten."*

Niet alleen gaat men in tegen de regels van de UPU, maar men laat de bestemming/gedupeerde in de kou staan. Het gebeurt immers vaak dat een afzender/verkoper die geen schade heeft geleden (hij heeft zijn geld gekregen) geen enkele inspanning wil doen om zijn bestemming te helpen. Op dat moment is het voor de klant/bestemming vaak nog moeilijk om zijn rechten als bestemming te laten gelden.

De verwijzing naar de afzender/verkoper kan voor de klant/consument gunstig zijn als het gaat om contractuele klanten van Bpost met wie overeengekomen is dat het postbedrijf de klanten met klachten naar hen doorverwijst. De bestemming die zijn zending niet of beschadigd gekregen heeft, kan een nieuwe zending vragen op basis van artikel 56 §4 van de wet van 6 april 2010 betreffende handelspraktijken en consumentenbescherming: *"de verzending van goederen en titels die diensten vertegenwoordigen, gebeurt steeds op risico van degene die met de consument heeft gecontracteerd."* Het moet weliswaar gaan over een verkoop van een bedrijf naar een private consument. Een nieuwe zending is uiteraard beter dan de beperkte vergoedingen die voorzien zijn door de postreglementering of de algemene voorwaarden, tenzij het een verzekerde zending betreft.

Toch moeten de bestemmingen blijven het recht hebben om klacht in te dienen of een schadevergoeding te krijgen. Men kan niet alle klanten systematisch naar de afzender verwijzen. Zeker als het over internationale zendingen gaat, is het geen sinecure om via een buitenlandse afzender zijn rechten te doen gelden.

Meer nog, er moet ook over gewaakt worden dat hierdoor niet aan de bevoegdheid van de Ombudsdienst als beroepsinstantie geraakt wordt. Want, als de gedupeerde klant die bij zijn afzender geen gehoor krijgt, aanklopt bij de Ombudsdienst en wij een onderzoek starten, krijgen wij soms als antwoord van Bpost dat dit een niet-ontvankelijke klacht is omdat er bij Bpost geen onderzoeksdossier is.

Wij zijn van mening dat een bestemming die initieel Bpost heeft gecontacteerd, en verwezen werd naar de afzender, wel degelijk de interne procedure heeft gevolgd, en dat hij bijgevolg recht heeft om beroep te doen op de Ombudsdienst.

Sommige van de andere bedrijven zijn hardnekkig in het ontkennen van de rechten van de bestemming en weigeren hem zelfs enige informatie over de verloren of beschadigde zending. Zij verwijzen de klant naar de afzender, die klacht moet indienen.

TNT schrijft naar aanleiding van een dossier het volgende naar onze dienst: *“Uw klant werd verzocht contact op te nemen met de afzender... er is weliswaar een dossier van zijn navraag, maar zoals bekend kan enkel de afzender deze navraag doen. TNT zal op verzoek van de afzender een onderzoek opstarten en eventueel de afzender schadeloosstellen. Hoe de afzender zijn klant vergoedt is tussen deze beide partijen. TNT is hierin geen partij.”*

In een ander dossier lezen we het volgende antwoord: *“Uit ons systeem kan ik wel herleiden dat de afzender zich inderdaad heeft gemeld bij de klantenservice van PostNL en dat mijn collega’s hiermee bezig zijn. De laatste status van dit onderzoek zal door mijn collega’s aan de afzender worden meegedeeld.”*

DPD formuleert het als volgt naar de klant: *“De reden dat onze medewerker u vroeg om klacht in te dienen bij uw leverancier, is het feit dat niet u, maar uw leverancier onze contractant is. Of om het eenvoudig te zeggen: u betaalde uw leverancier (inclusief transportkosten) en uw leverancier betaalt op zijn beurt de transportkosten. Hoewel u als bestemming de initiële opdrachtgever bent, heeft DPD dus geen rechtsband met u rechtstreeks.”*

UPS: *“Wanneer mevrouw een uitgebreid onderzoek opgestart wil hebben, dan dient dit via de verzender gedaan te worden...” en: “UPS stuurt geen klachtenformulier naar een bestemming. Wij willen daarbij graag aanstippen dat op transportgebied geschillen dienen te worden geregeld met de afzender van de zending. Wij zien ons dan ook verplicht u te verwijzen naar de afzender om een klacht in te dienen voor de reële kostprijs van het pakket.”* of in een ander dossier: *“In geval van schade heeft enkel de verzender, de persoon die in zijn naam het transportcontract heeft afgesloten, het recht om de aansprakelijkheid van UPS in te roepen met het oog op schadevergoeding.”*

- **Het instellen van een gebruiksvriendelijke interne klachtenprocedure**

Grote bedrijven hebben vaak een centrale klantendienst, waar men ook terecht kan voor klachten of een meldpunt. Zij voldoen daardoor aan de verplichting.

Voor kleinere bedrijven (soms eenmanszaken), is deze verplichting niet altijd even evident. Toch pleiten wij er voor dat zij in hun contacten een telefoonnummer of e-mailadres ter beschikking stellen waar klanten klachten kunnen melden, en dat zij een rapportering organiseren van de gesignaleerde problemen, de oplossing (of niet) en de behandelingstermijn.

- **De gebruiksvriendelijkheid**

Gebruiksvriendelijkheid heeft te maken met de toegankelijkheid, bereikbaarheid en het gemak om een klacht in te dienen en de opvolging ervan.

Hoewel de meeste mensen vertrouwd zijn met callcenters, zijn er toch nog heel wat klachten: over het voorkeuze-menu, de bereikbaarheid, de wachttijden, de kostprijs, het doorschakelen, de anonimiteit, de bekwaamheid of vriendelijkheid...

Ook over de schriftelijke communicatie of gebrek eraan zijn er klachten: geen antwoord, brieven die niet gedateerd of niet ondertekend zijn, nietszeggende antwoorden of standaardbrieven... Sommige bedrijven creëren extra drempels of omwegen: verwijzen naar de afzender of desgevallend naar de bestemming, naar een ander post- of pakjesbedrijf, al dan niet in het buitenland.

- **De organisatie van de interne klachtenbehandeling**

Niet alleen het bestaan van een klachtenprocedure, maar ook hoe de klachtenbehandeling intern is georganiseerd, heeft effect op de kwaliteit. Soms zien we dat er meer aandacht is voor de processen dan voor een oplossing: **efficiëntie ten koste van kwaliteit**. De ruimte die klachtenbehandelaars krijgen om een probleem op te lossen, is soms te beperkt: de voorziene procedures zijn perfect voor de oplossing van klachten die niet te complex zijn. Complexe dossiers vragen vaak gespecialiseerde kennis, verregaande onderzoeken en research. Bijgevolg meer tijd, tijd die men niet krijgt.

Als processen belangrijker worden dan het zoeken naar oplossingen, verliest men de essentie uit het oog. Zo hebben we vastgesteld dat een dossier door een gedreven dossierbeheerder soms wordt afgesloten om binnen de opgelegde behandelingstermijnen te blijven en dan onder een nieuw klachtnummer heropend wordt. Zo zien we soms ook dat een dossier gewoon wordt afgesloten omdat de vooropgestelde termijn is verlopen, en dat er bijgevolg niets meer gedaan wordt om het probleem op te lossen.

- **Een snelle en billijke klachtenbehandeling**

Het is lovenswaardig dat men de klachtenprocedures zo efficiënt mogelijk organiseert: goed doordachte standaardantwoorden voor standaardproblemen, geven snel uitsluitel. Maar een zoveelste standaardbrief voor een terugkerend probleem wekt nieuwe ergernis en creëert nieuwe klachten. Klanten vermoeden dan dat er met hun klacht niets gebeurt. Papieren onderzoeken, met heen en weer gaand mailverkeer, zonder de eventuele verantwoordelijken te ondervragen, creëert niet alleen frustratie bij de klant, maar het ondermijnt ook de betrokkenheid en het engagement van de medewerkers.

De wetgever heeft ons verregaande onderzoeksbevoegdheden gegeven, wat betreft het inkijken van documenten, het ondervragen van medewerkers, het verkrijgen van informatie. Het is dan ook evident dat wij die bevoegdheden maximaal willen benutten. De Ombudsdienst stelt dan ook vaak bijkomende vragen of vraagt bijkomende onderzoeken om de oorzaak van het probleem te zoeken en een oplossing te vinden.

Dit vraagt van de bedrijven en hun medewerkers extra inspanningen die vaak niet voorzien zijn in de organisatie van de klachtenbehandeling.

Wij kunnen ons niet zomaar inschrijven in de interne procedures en processen van de verschillende bedrijven. Als onafhankelijke beroepsinstantie hebben wij onze eigen finaliteit. Wij zijn geen verlengde van de interne klachtendiensten van de postbedrijven. Wij vragen de verschillende bedrijven dan ook om binnen hun organisaties daarmee rekening te houden en te kijken op welke manier er voldoende ruimte kan gecreëerd worden binnen hun processen voor de behandeling van de vragen en onderzoeken van de Ombudsdienst.

- **De billijkheid**

Wij krijgen heel wat meldingen van klanten die niet akkoord gaan met een voorgestelde schadevergoeding, of die zich niet kunnen vinden in een weinig klantvriendelijke aanpak. Als men zich rigoureus verschuilt achter Algemene Voorwaarden en geen rekening houdt met alle facetten van de klacht, dan ervaart de klant dit als zeer onbillijk. Verzwarende omstandigheden (bijvoorbeeld verlies van een zending door diefstal van een medewerker, slechte opvolging van het klachtdossier, slecht gevoerd onderzoek...) kunnen een grotere vergoeding of een extra inspanning verantwoorden.

De verplichting hun medewerkers en de gebruikers te informeren over de beroepsmogelijkheid en de samenwerking met de Ombudsdienst

- **Informatieplicht**

Heel wat bedrijven hebben het nodige gedaan om aan de wettelijke verplichtingen te voldoen en de controles die het BIPT uitvoert, hebben daarbij geholpen.

Het is soms zoeken naar de verwijzing naar de Ombudsdienst op de websites en er kan vaak nog beter en ruimer gecommuniceerd worden.

Wij zijn ervan overtuigd dat het vermelden van een beroepsinstantie voor geschillen vertrouwen opwekt. Als 80% van de klachten in 2012 op een positieve manier kan worden afgesloten, dan is dit ook het gevolg van de medewerking van de betrokken bedrijven. Een eventuele fout erkennen en die rechtzetten of een compensatie geven, versterkt opnieuw het vertrouwen van de klanten. De kennis over de Ombudsdienst is bij de medewerkers van post- en pakjesbedrijven soms onvoldoende. Het feit dat de Ombudsdienst een verregaande onderzoeksbevoegdheid heeft en alle nodige vragen mag stellen en documenten in kan kijken, is kennelijk niet bij iedereen of altijd doorgedrongen. Wij moeten bij sommige bedrijven vaak en soms zonder resultaat aandringen om –zeker als de klacht van een bestemming komt- enige informatie, laat staan een kopie van een onderzoeksdossier te krijgen (UPS en GLS zijn daarvan een schoolvoorbeeld).

Het volstaat niet om eenmalig de medewerkers te informeren, zeker als het gaat over medewerkers die klachten behandelen of met klanten omgaan. De werking van en samenwerking met de Ombudsdienst zou voor deze mensen een deel van hun basiskennis moeten zijn.

Dat het soms ook goed gebeurt, konden wij vaststellen bij Spring Global Mail. Daar krijgen alle medewerkers alle informatie over de Ombudsdienst mee en worden er geregeld herinneringen doorgegeven en zelfs opgehangen in de ruimtes van het personeel. Een nieuwe medewerker krijgt dit als vast onderdeel mee in zijn informatiepakket.

- **De samenwerking met de Ombudsdienst**

De bedrijven moeten een persoon aanduiden die naar behoren bevoegd is om het bedrijf te vertegenwoordigen in zijn betrekkingen met de Ombudsdienst.

Niet alle bedrijven voldoen aan deze verplichting of hebben wel een naam doorgegeven, maar niet de eventuele wijzigingen, of onze enige contactpersoon is een dossierbeheerder. Dit zou de indruk kunnen wekken dat het management de samenwerking met de Ombudsdienst onvoldoende ondersteunt, en bijgevolg de opportuniteiten die de samenwerking voor de klanten heeft, niet benut. Meestal staat dit een goede afhandeling van dossiers niet in de weg, maar als het over principiële kwesties gaat of structurele problemen, dan missen we soms de juiste persoon op de juiste plaats om beslissingen te kunnen nemen.

Toch zijn er een aantal bedrijven die het goed doen:

In eerste instantie Bpost, dat in goede verstandhouding met het team van de Ombudsdienst werkt om oplossingen te zoeken. Ook zijn er op alle niveaus van het bedrijf goede contacten om in moeilijke dossiers rond de tafel te gaan zitten om oplossingen te zoeken en is er een goede opvolging. De contacten met de top van het bedrijf zijn goed en de publicatie van het jaarverslag is altijd een aanleiding voor een overleg en reflectie.

Wij stellen met tevredenheid vast dat ook met andere bedrijven de relaties vlotter lopen: Spring Global Mail, Kiala en DPD,... Niet alleen hebben zij ons de kans gegeven om kennis te maken met hun bedrijf, maar zij getuigen ook van een grote bereidheid tot samenwerken.

Wij hopen dat deze evolutie bestendig wordt, want het resultaat van deze samenwerking is niet alleen dat heel veel problemen kunnen worden rechtgezet, maar ook dat het vertrouwen van de klanten en gebruikers wordt hersteld.

3. Iedereen dezelfde spelregels

Wij zijn ervan overtuigd dat alle spelers op de markt genoodzaakt zijn dezelfde regels te volgen. Om die reden hebben wij aan het BIPT, als controleur van de naleving van de wettelijke verplichtingen, een lijst overgemaakt met mogelijke inbreuken van diverse bedrijven.

Wat betreft de samenwerking met de Ombudsdienst

Met bepaalde postondernemingen ondervindt de Ombudsdienst problemen bij de uitoefening van het recht op informatie of de onderzoeksbevoegdheid, noodzakelijk voor de behandeling van de dossiers. Dit is in tegenspraak met volgende wettelijke regels:

Artikel 43ter, §4 van de wet van 21 maart 1991 geeft aan dat: *“... De ombudsdienst stuurt eerstelijnsklachten voor de behandeling door naar de aanbieder van postdiensten, en informeert de gebruiker daarover. De ombudsdienst informeert steeds de gebruiker en de aanbieder van postdiensten, ook wanneer de ombudsdienst zich onbevoegd verklaart of een einde maakt aan de behandeling van de klacht. Binnen tien werkdagen na ontvangst van de melding van de ombudsdienst, maakt de aanbieder van postdiensten ofwel alle elementen over om zijn initiële positie te argumenteren, ofwel, in het andere geval, doet het bedrijf een voorstel tot minnelijke schikking.”*

In §5 van hetzelfde artikel staat: *“De ombudsdienst voor de postsector mag in het kader van een klacht die bij hem is ingediend ter plaatse kennis nemen van boeken, briefwisseling, processen-verbaal en in het algemeen van alle documenten en alle geschriften van de betrokken onderneming of ondernemingen die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de klacht met uitzondering van de stukken die onder het briefgeheim vallen. Hij mag van de beheersorganen en van het personeel van de betrokken ondernemingen alle uitleg of informatie vragen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor het onderzoek.”*

Voor de samenwerking is het ook essentieel dat het Artikel 148bis, §3 van de wet van 21 maart 1991 wordt nageleefd: *“Er wordt bij de aanbieder van postdiensten een persoon aangewezen die naar behoren bevoegd wordt verklaard om de aanbieder van postdiensten te vertegenwoordigen in zijn betrekkingen met de ombudsdienst voor de postsector.”*

Wat betreft de rechten van de bestemming

Er bestaat met sommige bedrijven discussie over de rol en de rechten van de bestemming.

Artikel 131, 16°-17° van de voormelde wet van 21 maart 1991 zegt: *“De afzender is de natuurlijke of rechtspersoon van wie de postzending afkomstig is”* en *“de gebruiker: natuurlijke of rechtspersoon aan wie de postdienst aangeboden wordt, als afzender of als geadresseerde.”*

Richtlijn 97/67/EG van het Europees Parlement en de Raad van 15 december 1997 definieert de gebruiker van postdiensten als *“iedere natuurlijke of rechtspersoon aan wie de postdienst geleverd wordt, als afzender of als geadresseerde.”*

De Europese norm CEN 14012 blijft in dezelfde lijn met de definitie van *“klant”* als iedere natuurlijke of rechtspersoon die een professionele relatie heeft met een postoperator (punt 3.10) en de *“gebruiker”* als iedere natuurlijke of rechtspersoon die een beroep doet op de universele postdiensten (punt 3.23). De norm verduidelijkt: *“De afzender of de bestemming van postzendingen is een gebruiker.”*

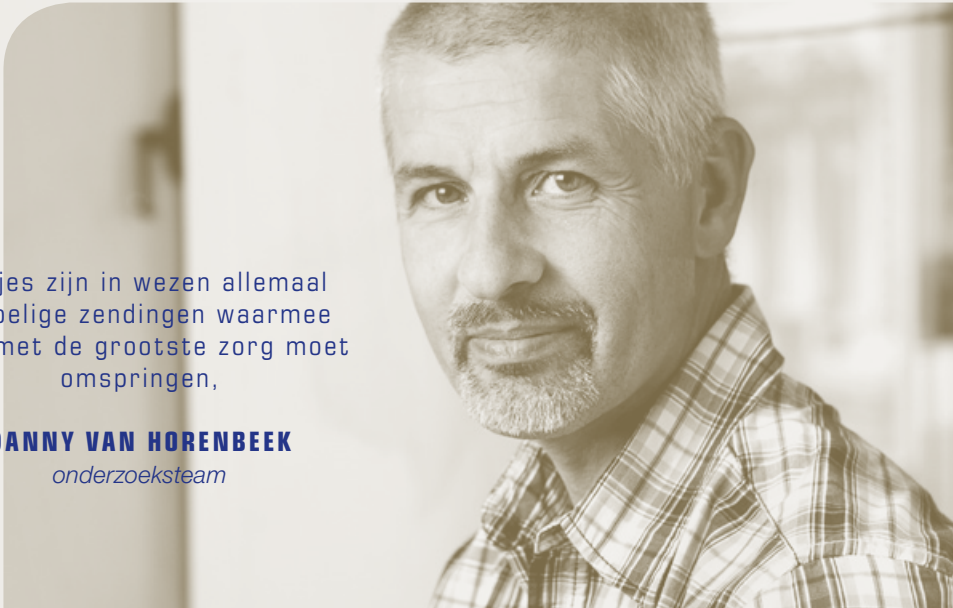
De Wereldpostconventie, zegt zowel in haar reglement voor de brievenpost (artikel RL 150 1.1) als in haar reglement voor postpakketten (artikel RC 144 3.1), dat klachten worden aanvaard zodra het probleem gemeld is door de afzender of door de bestemming.

Het antwoord van het BIPT

In antwoord op ons schrijven naar het BIPT kregen we wat betreft de verplichtingen ten aanzien van de samenwerking met de Ombudsdienst, alvast de namen van de contactpersonen waarover zij beschikken.

Het BIPT liet ons ook weten dat het voor elk van de door ons gemelde mogelijke inbreuken door de bedrijven, een onderzoeksdossier zal openen.

Tenslotte werd een overleg tussen de Ombudsdienst en het BIPT georganiseerd over de aanpak die er op gericht is de bedrijven in eerste instantie de kans te geven om zich in regel te stellen en de samenwerking met de Ombudsdienst te optimaliseren.



Pakjes zijn in wezen allemaal gevoelige zendingen waarmee men met de grootste zorg moet omspringen,

DANNY VAN HORENBEEK

onderzoeksteam

4. De klachten

De verzending van pakjes en pakketten

Hoewel sommige pakketten onder de universele dienstverlening vallen, is er geen vergunning nodig voor het ophalen, sorteren, vervoeren en uitreiken van pakjes en kunnen ook andere bedrijven dan Bpost ze verwerken (supra p. 15). Om die reden bespreken wij de klachten over pakjes in dit hoofdstuk.


De pakjesmarkt is zeer concurrentieel. Naast prijs en service speelt ook de klachtenbehandeling een grote rol in de appreciatie van de kwaliteit van de dienstverlening van een pakjesbedrijf. Wij stellen vast dat de klanten relatief trouw blijken te zijn, maar we lezen in de klachtenmails vaak dat een slechte klachtenbehandeling hen doet beslissen om met een ander bedrijf scheep te gaan.

Het aantal klachten over pakjes en pakketten kent een grote stijging. Dit heeft vooral te maken met de perikelen bij Bpost met de inklaring van zendingen van buiten Europa. Toen Bpost de inklaringsactiviteiten van DSV overnam, liep de inklaring aanvankelijk niet zo vlot en waren er nog heel wat kinderziekten. Dit zorgde voor grote vertragingen, fouten en verliezen. Pas na lange tijd konden de achterstanden worden weggewerkt en werden de processen fundamenteel verbeterd.

Op initiatief van de Ombudsdienst is er een overleg georganiseerd tussen alle betrokkenen. Dit heeft geleid tot engagementen en inspanningen die ondertussen vruchten hebben afgeworpen: er is meer opvolging van de overdrachten tussen Bpost en douane, tussen douane en de controlerende administraties of diensten (FAVV, BIPT, merkhouders...), de klantendiensten werken beter samen, niet alleen om de klachten op te vangen, maar ook de klanten correcter te informeren. Bij een recent bezoek ter plaatse konden we vaststellen dat de processen merkkelijk verbeterd zijn, wat vandaag bevestigd wordt door de daling van het aantal klachten.

Tabel 1 - Pakjes en pakketten

	2012	2011
Verlies/verdwijningen	669	600
Fouten/vergissingen bij de uitreiking	628	544
Vertragingen	612	203
Beschadigingen	138	133
Adreswijziging/nazending	8	9
Totaal	2.055	1.489



Wij stellen ons niet tevreden met standaardonderzoeken en antwoorden; wij gaan achter alle nuttige informatie aan, ook ter plaatse,

JACQUES MIGEOT

onderzoeksteam

In december, pakjestijd, publiceerden wij op onze website enkele tips voor de klanten over de verzending van pakketten en pakjes, want ook zij kunnen bijdragen aan een veilige en efficiënte verzending.

Pakjes zijn gevoelige zendingen, aantrekkelijk voor mogelijke dieven. Een goede neutrale verpakking, correct en duidelijk geadresseerd, is noodzakelijk, maar afhankelijk van de inhoud is ook de keuze van het product bepalend. Het aanbod van producten en diensten voor de verzending van pakjes is groot en de consument kan een keuze maken uit een hele waaier, afhankelijk van zijn eisen of verwachtingen wat betreft snelheid, veiligheid, prijs, opvolgbaarheid... Een barcode die opvolgbaar is, vergroot de kans om een verloren zending terug te vinden, en de prijs en navenante service bepalen niet alleen de manier waarop de zendingen worden verwerkt, maar ook de grootte van de vergoeding bij beschadiging, vertragingen of verlies.

Ook een correcte brievenbus, een duidelijk aangebracht huisnummer, voorzichtigheid en zorgvuldigheid bij aankopen via het internet... dragen bij tot de veiligheid en een correcte dienstverlening.

De klantgerichtheid

Tabel 2 - Klantgerichtheid

	2012	2011
Klachtenbehandeling	2.167	1.802
Communicatie algemeen	976	803
Houding	585	502
Bekwaamheid/kennis	363	234
Bescherming van het privéleven/ briefgeheim	58	43
Totaal	4.149	3.384

Er is een algemene toename van het aantal klachten over de klantvriendelijkheid en deze categorie klachten is -na die over verzendingen- de belangrijkste.

Gezien de toename van klachten over verzendingen, is het niet abnormaal dat er over de klachtenbehandeling en de communicatie meer klachten zijn. De klanten komen immers bij de Ombudsdienst aankloppen omdat zij niet tevreden zijn over de behandeling van hun dossier

en formuleren vaak expliciet hun ongenoegen over de klachtenbehandeling, de communicatie, klantvriendelijkheid, of bekwaamheid van een medewerker van een post- of pakjesbedrijf.

Toch zien we dat wat Bpost betreft ook hier de toename van het aantal klachten veel te maken heeft met de inklaring van zendingen van buiten Europa. De centrale klantendienst van Bpost kon zelf weinig of geen informatie geven over de toestand van een pakket, en het doorverbinden met diensten die het wél zouden kunnen weten, liep mank omdat de processen niet op punt stonden. Dit alles genereerde nieuwe klachten die de klantendienst nog meer belastten.

Er zijn heel wat inspanningen geleverd om de achterstand en de klachtenbehandeling en informatie aan de klanten te verbeteren. Wij blijven er op hameren dat een betere –elektronische- opvolging en een efficiëntere samenwerking heel wat leed –en dus klachten- kunnen besparen.

Ook bij de andere bedrijven is de klachtenbehandeling een belangrijke klachtencategorie: zo zijn er heel wat bestemmingen ontevreden omdat zij geen klacht kunnen indienen, of als bestemming geen informatie krijgen. Men mag niet vergeten dat het vaak de bestemming is die én de inhoud én de verzendkosten heeft betaald en die bijgevolg de schade lijdt. Men kan zich zelfs de vraag stellen hoe de afzender/verkoper die een pakket heeft opgestuurd en waarvoor de bestemming/koper het geld inclusief de verzendkosten betaald heeft, zijn schade kan bewijzen. Zoals eerder gezegd, de betrokken bedrijven gaan hier voorbij aan het feit dat ook de bestemming rechten heeft.

Een andere belangrijke bron van ergernis is de doorverwijzing van de ene dienst naar de andere of naar een onderaannemer of partnerbedrijf. De markt is complex en levendig: nationale en internationale bedrijven zijn concurrenten, maar ook soms partners en deze partnerships kunnen wisselen. Vooral voor internationale zendingen is het soms moeilijk om de aansprakelijkheid van de bedrijven goed te omlijnen. Als internationale bedrijven klanten doorverwijzen naar zetels in andere landen, waar ze dan weer terug naar België worden verwezen omdat de feiten zich hier hebben voorgedaan, dan haken de klanten af. Samenwerkingsverbanden kunnen voor de klant heel verwarrend zijn als ze van de ene naar de andere partner verwezen worden. Een grotere transparantie is dan ook noodzakelijk.

B. De kwaliteit van de universele en openbare dienstverlening en de naleving van de verplichtingen en taken uitgevoerd door Bpost

1. De wettelijke verplichtingen

Naast de verplichtingen voor alle post- en pakjesbedrijven, heeft de universele dienstverlener, met name Bpost, nog bijkomende wettelijke verplichtingen⁴, onder meer:

- Er moet in elke gemeente **ten minste één toegangspunt** zijn voor het deponeren van postzendingen.
- Er moet per gemeente **minimaal vijf dagen per week**, behalve op zondagen en de wettelijke feestdagen, ten minste één lichting, één verzending en één bestelling van die postzendingen gebeuren.
- De **dagelijkse uitreiking moet in alle woningen** gebeuren, voor zover zij voorzien zijn van een reglementaire brievenbus binnen handbereik geplaatst aan de grens van de openbare weg.
- Een pakket **dat niet aan huis kan uitgereikt** worden, **moet bewaard worden op een plaats in de gemeente** van de bestemming en die plaats moet ten minste vijf dagen per week toegankelijk zijn. De bestemming moet daarvan op de hoogte gebracht worden via **een kaartje in zijn bus**.
- Aan de gebruikers die zich in vergelijkbare omstandigheden bevinden, wordt een **identieke dienstverlening geboden**.
- Er wordt **niet gediscrimineerd**, met name op grond van politieke, religieuze of levensbeschouwelijke overtuiging.
- De dienst wordt, behoudens wegens overmacht, **niet onderbroken of beëindigd**;
- ...

Bovendien heeft de Staat met Bpost een **Beheerscontract** afgesloten dat naast de taken met betrekking tot de universele postdienst, Bpost ook belast met andere taken van openbare dienst.⁵

- **Taken en prestaties in verband met postzendingen:** de uitreiking van dagbladen, van tijdschriften, van al dan niet geadresseerde verkiezingsdrukwerken, van postzendingen die verstuurd worden door het verenigingsleven, portvrijdom, de uitvoering van de dienst internationale brievenpost.
- **Taken en prestaties van financiële aard:** geldstortingen, binnenlandse postwissels, de betaling aan huis van pensioenen en tegemoetkomingen aan personen met een handicap, de uitbetaling van presentiegelden bij verkiezingen, het boeken van gelden en titels voor verkeersboetes, het drukken, de verkoop, de terugbetaling, de vervanging en uitwisseling van visverloven. In de postale servicepunten met een volledig assortiment: de verrichtingen met betrekking tot de basisbankdienst.
- **Verkoop van postzegels en andere postwaarden**
- **Andere taken van openbare dienst:** naargelang de evolutie van de technische, economische en sociale omgeving, zal Bpost diensten ontwikkelen die aan de behoeften van de klanten beantwoorden. Bpost zal onder meer instaan voor:
 - De sociale rol van de postbode, met name ten aanzien van de alleenstaanden en minstbedeelden
 - Het verstrekken van de gepaste **informatie aan het publiek** op vraag van de bevoegde overheid

⁴ Artikel 142 §2 en §3 van de Wet van 21 maart 1991

⁵ Voor meer informatie: 4e Beheerscontract tussen De Post en de Staat. BS. 20-12-2005

- Het afdrukken en leveren **van elektronische post**
- De dienstverlening voor het **certificeren van berichten**
- **Taken voor de federale Staat:**
 - Prestaties voor de Staatsrekenplichtigen en het opstellen van de dagtoestand van de Thesaurie van de federale Staat
 - Verkoop van fiscale zegels en boetezegels
 - Medewerking aan de uitreiking van pakken stembrieven

Het Beheerscontract bepaalt ook kwaliteitscriteria met name voor de 'betrekking met de klanten' onder meer voor:

- De informatie aan de klanten
- De verzendingstermijnen
- De meldingen op de postbrievenbussen
- De dichtheid van het netwerk

Bovenstaande bepalingen staan in het 4^e Beheerscontract en waren in 2012 van toepassing. Dit beheerscontract werd op 20.12.2005 gepubliceerd in het Staatsblad en was gesloten voor een duur van 5 jaar, vanaf 24 september 2005 tot en met 23 september 2010. De bepalingen blijven echter geldig, tot wanneer een nieuw Beheerscontract wordt afgesloten. Bij de redactie van dit jaarverslag, was de procedure voor de goedkeuring van het ontwerp van het nieuwe Beheerscontract nog lopende.

De cijfers in dit hoofdstuk gaan enerzijds over producten en diensten die onder de universele dienst vallen waarvoor een vergunning nodig is en de andere taken en opdrachten opgelegd door de Staat aan Bpost. Anderzijds zijn er ook cijfers over de andere activiteiten van Bpost waarvan sommige wel en andere niet onder de bevoegdheden vallen van de Ombudsdienst.

2. De klachten

Klachten zijn een belangrijk signaal in het kader van de analyse van de kwaliteit van de dienstverlening.

Bpost verklaart soms dat het aantal klachten bij de Ombudsdienst gering is in vergelijking met het aantal zendingen en contacten, als zouden de cijfers niet relevant zijn. Als cijfers spreken, vertellen zij niet altijd het hele verhaal. Wij zijn er van overtuigd dat niet zozeer het aantal klachten, maar vooral de inhoud van de klachten en de evolutie van de cijfers belangrijk zijn. Dé belangrijkste cijfers zijn misschien die van de resultaten, want die geven een beeld van waar de onderzoeken, het overleg en de samenwerking met de verschillende bedrijven toe geleid hebben.

De verwerking van gewone zendingen tot 2 kilogram al dan niet aangetekend

Gewone zendingen

Als we kijken naar de aard van de zending zijn het de gewone zendingen die de hoofdmoot uitmaken: **4.113** op een totaal van 9.945 klachten over de verwerking van zendingen.

Het goede nieuws is dat er minder klachten zijn ten opzichte van 2011 (4.985).

In 2011 waren er een aantal specifieke grote dossiers: maaltijdcheques, langdurige onderbreking van de uitreiking in bepaalde gemeenten, de gevolgen voor de uitreiking van reorganisaties. Bpost heeft op al die vlakken inspanningen gedaan waarvan we het effect zien in de cijfers van 2012.

Tabel 3 – Gewone zendingen

	2012	2011
Fouten/vergissingen bij de uitreiking	1.733	2.224
Verdwijningen	1.466	1.774
Adreswijziging/nazending	394	344
Vertragingen	389	566
Beschadigingen	131	77
Totaal	4.113	4.985

De daling zien we in volgende rubrieken:

Er zijn minder klachten over fouten of vergissingen bij de uitreiking van gewone zendingen. Toch liggen de klachten in deze rubriek nog hoger dan in 2010 (1.417). Bij de onderzoeken worden vaak de onervarenheid van vervangers en interimairs, een groot verloop van personeel, tijdsgebrek, reorganisatie van de rondes... als oorzaak aangegeven. Toch zien we dat niet alleen postbodes fouten maken, ook bij de sortering kan het mislopen.

Fouten bij de uitreiking zorgen voor veel frustratie bij de bestemmingen. De meeste mensen dienen immers geen klacht in als er eenmalig een fout gemaakt wordt, maar enkel wanneer het een terugkerend probleem is, of omdat het probleem niettegenstaande de belofte van verbetering blijft bestaan, of omdat hij kosten of boetes krijgt omdat een factuur niet tijdig betaald is. Ook gewone zendingen verdienen zorgvuldigheid. Het is niet omdat er geen schadevergoeding gegeven wordt dat ze stiefmoederlijk moeten behandeld worden en dat degene die de fouten maakt niet moet geresponsabiliseerd worden.

Ook in de rubriek 'verlies en verdwijningen' doen de gewone zendingen het heel wat beter dan het voorgaande jaar: van 1.774 naar 1.466. Die daling heeft vooral te maken met de maatregelen die genomen zijn om de verzending van maaltijd- en ecocheques beter te beveiligen waarvan we in de tweede helft van 2012 het effect zien. (zie pag. 57 e.v.)

A portrait of Linda Dewitte, a woman with short dark hair, smiling. She is wearing a black sleeveless top with white polka dots. The background is a soft, out-of-focus indoor setting.

Een kwaliteitsvolle uitreiking van brieven en pakjes is het sluitstuk van een lange ketting. Hierop moet volop worden ingezet.

LINDA DEWITTE
onderzoeksteam

We zien ook een daling ook bij de vertragingen. Na een stijging in 2011 door de gevolgen van reorganisaties, stakingen, slecht weer, lijkt er wat meer rust in de organisatie van Bpost.

Anderzijds zijn de klachten over gewone zendingen in sommige rubrieken gestegen:

In de rubriek 'adreswijziging/nazending' zien we dat de stijging in 2011 (van 253 naar 344) zich in 2012 doorzette naar 394. De producten DoMyMove of Mutapost, creëren altijd grote verwachtingen: niets zo gemakkelijk als je post te laten nazenden als je op reis gaat, of als je verhuist. Tot het fout loopt, iets wat men bijvoorbeeld pas merkt bij thuiskomst uit vakantie, of als de nieuwe bewoner van een huis een pak briefwisseling bezorgt. Met alle gevolgen van dien: onbetaalde facturen, oproepen voor verschijnen voor een controlearts, of een brief voor een uitnodiging voor een sollicitatie gemist... Dit zijn reële voorbeelden die het belang van een goede uitvoering van deze contracten benadrukt.

Het Koninklijk Besluit van 27 april 2007 (BS 1/06/2007) schrijft in Hoofdstuk XII:

"Dienst voor het verzamelen van adresveranderingen en het nazenden van postzendingen:

Art. 67. DE POST is belast met het verzamelen van de adresveranderingen die haar door de klanten die van woonplaats veranderen ter kennis gebracht worden. Met het oog op het bevorderen van de postale activiteiten kan DE POST deze adresveranderingen aan derden tegen vergoeding meedelen behoudens verzet van de klant.

DE POST is belast met de dienst nazending van brievenpost op vraag van de klant die van adres wijzigt en die de wens geuit heeft bij DE POST tot nazending van de brievenpost die voor hem bestemd is. Deze dienst wordt aangeboden overeenkomstig de algemene en/of bijzondere voorwaarden van DE POST."

Eenzijds zijn er de klachten over het niet- of verkeerd uitvoeren van de opdracht: niet doorzenden, terug naar de afzender sturen aan het eind van de opdracht in plaats van op het oude adres... Anderzijds zijn er klachten over het feit dat niettegenstaande de klant herhaaldelijk klachten heeft ingediend, de kwaliteit niet verbetert. Tenslotte zijn er ook heel wat klachten over het feit dat een pakje, een pensioenassignatie of een krant niet nagezonden worden.

De nazending van kranten, pensioenassignaties en pakjes is echter niet voorzien. Als wij de klant hierover informeren, is hij vaak verwonderd en meent hij dat dit zeer onlogisch is. Wij zijn van mening dat, aangezien er hierover geregeld klachten bestaan, Bpost de klanten hierover meer expliciet zou moeten informeren.



Aangetekende zendingen moeten met de grootste zorg worden behandeld en elke overdracht moet geregistreerd zijn.

NANCY DE SMET
onderzoeksteam

Ook de klachten over 'beschadigingen' van gewone zendingen zijn gestegen (van 77 naar 131). Dit is meestal het gevolg van gebrek aan zorgvuldigheid bij de uitreiking: post die niet volledig in de bus wordt gestoken, waardoor hij nat wordt. Bij verschillende klachten echter bleek de oorzaak initieel te liggen bij een foute uitreiking, waarbij de post door bijvoorbeeld de burens ten onrechte werd geopend.

Aangetekende zendingen

Tabel 4 – Aangetekende zendingen

	2012	2011
Fouten/vergissingen bij de uitreiking	557	581
Verdwijningen	281	266
Vertragingen	60	61
Adreswijziging/nazending	32	46
Beschadigingen	18	15
Totaal	948	969

De cijfers over aangetekende zendingen blijven redelijk stabiel, maar dat is precies wat ons zorgen baart. De aangetekende zending is een belangrijke zending, zowel voor de afzender als de bestemming. De gevolgen van een verloren of verkeerd uitgereikte zending kunnen groot zijn. Het publiek heeft altijd een groot vertrouwen gehad in dit product en meent terecht recht te hebben op een grote zorgvuldigheid. Toch zou het vooral het gebrek aan zorgvuldigheid kunnen zijn dat aan de oorsprong ligt van problemen.

Er waren in 2012 nog té veel klachten over het feit dat postbodes niet aanbellen voor een aangetekende zending, maar gewoon een afwezigheidsbericht in de bus steken. Het feit dat die klachten blijven komen en niet gelokaliseerd kunnen worden in één regio stemt tot nadenken: eisen de vele reorganisaties hun tol? Of is er een zekere laksheid ontstaan bij de behandeling van aangetekende zendingen, niettegenstaande het belang ervan?

Ook bij de afgifte van meerdere aangetekende zendingen tegelijk wordt (door tijdsdruk?) een essentieel kenmerk van een aangetekende zending over het hoofd gezien: elke zending die wordt aangenomen, krijgt een uniek barcodenummer dat wordt gescand bij ontvangst en bij uitreiking. Dit is het bewijs voor de klant dat hij zijn aangetekende zending op die bepaalde datum heeft verstuurd en uitgereikt. Deze data kunnen van groot belang zijn.

Indien klanten meerdere aangetekende zendingen laten afhalen, dan worden de zendingen niet individueel gescand bij afhaling. De scan wordt maar gedaan bij aankomst in het sorteercentrum, en de klant krijgt zijn bewijs van afgifte soms pas dagen later.

Doordat bij afhaling geen controle wordt gedaan van het aantal zendingen die meegegeven zijn, en de zendingen niet onmiddellijk individueel gescand worden, is het bij problemen onmogelijk vast te stellen of de zending wel is opgestuurd, of waar ze precies verloren is gegaan.

Dit zet de deur open voor mogelijke misbruiken, zeker als het over waardevolle inhoud gaat, zoals bijvoorbeeld een verzending van maaltijdcheques of kredietkaarten. Zijn ze wel verstuurd of zijn ze voor de aankomst in het sorteercentrum verdwenen? Wie is aansprakelijk?

Wij pleiten er reeds jaren voor om niet alleen bij aanneming en uitreiking te scannen, maar ook bij elke overdracht van de zending. De vraag kan zelfs gesteld worden of met de huidige procedure men niet raakt aan de essentie van wat een aangetekende zending is.

De uitreiking van dagbladen en tijdschriften

Tabel 5 – Dagbladen en tijdschriften

DAGBLADEN	2012	2011
Fouten/vervalsingen bij de uitreiking	168	167
Verdwijningen	56	49
Vertragingen	31	61
Beschadigingen	24	16
Adreswijziging/nazending	17	1
Totaal	296	294
TIJDSCHRIFTEN		
Fouten/vervalsingen bij de uitreiking	1.137	198
Verdwijningen	123	208
Vertragingen	82	58
Adreswijziging/nazending	10	4
Beschadigingen	8	18
Totaal	1.360	486

Over de uitreiking van **dagbladen** voorzien het Beheerscontract en de overeenkomst tussen dagbladuitgevers, de Belgische Staat en Bpost de vervroegde uitreiking (zes dagen per week) en leggen daarvoor de kwaliteitsnormen vast. Er is ook een eigen systeem van klachtenbehandeling voorzien dat bepaalt dat de klanten bij een probleem zich tot de betrokken uitgeverij wenden. Er zijn voor het onderzoek en de opvolging van deze klachten strikte afspraken tussen de uitgevers, Bpost en de Staat. De meeste klanten zijn ondertussen vertrouwd met deze manier van werken. De opvolging van zowel Bpost als de uitgevers lijkt ons bovendien een goed instrument voor verbetering.

Klachten over vertragingen zijn met zo'n 50% gedaald (van 61 in 2011 naar 31 in 2012).

Wel zijn er heel wat klachten over doorzendingen van kranten. Dit heeft veel te maken met de onmogelijkheid om een krant te laten doorzenden. Zowel voor een tijdelijke doorzending (Mutapost) of bij een permanente verhuis (DoMyMove) is dit niet voorzien. Hoewel het vermeld staat in de contracten, begrijpen veel mensen de logica hier niet van. Hun ontgoocheling is groot als zij bij terugkeer van een vakantie een hoop kranten vinden.

Ook over **tijdschriften** staan er bepalingen in het Beheerscontract, onder andere over de uitreiking (5x per week). Er waren in 2012 minder klachten over verdwijningen (van 208 naar 123) maar er was anderzijds een grote stijging over fouten bij de uitreiking (van 198 naar 1.137).

De oorzaak daarvan zijn klachten van een organisatie over de verkeerde uitreiking van tijdschriften: in de loop van januari 2012 zijn er 938 dossiers ingediend door een organisatie die voor de verzending van zijn geadresseerde tijdschriften een computerbestand gebruikt met de adressen

van de bestemmingen. Bij de verzending van deze tijdschriften is een fout opgetreden en, hoewel de adressen correct waren, werden ze teruggestuurd naar de afzender met de vermelding “*adres incorrect*” of “*ontvangt geen/niet langer post op dit adres*”. Van de 4788 tijdschriften zijn er 938 teruggestuurd, wat extra kosten met zich heeft meegebracht voor de organisatie die ze opnieuw moest versturen. Bpost heeft beslist de extra kosten ten laste te nemen.

De reglementering

Niet alleen hoe er wordt omgegaan met zendingen, maar ook de spelregels zelf zijn belangrijk, want zij hebben een directe impact op de kwaliteit van de dienstverlening.

Tabel 6 - Reglementering

	2012	2011
Tarieven	370	262
Aangetekende zendingen	122	185
Particuliere brievenbussen	99	88
Taalproblematiek	58	40
Algemene Voorwaarden	48	45
Adreswijzigingen/nazendingen	39	23
Geen reclame	10	0
Diversen	3	2
Totaal	749	645

Er is een algemene toename van de klachten over de **reglementering** en behalve één, zijn alle rubrieken gestegen. Maar ook hier zeggen de algemene cijfers niet alles.

Er zijn meer **klachten over tarieven**. Deze hebben veel te maken met de inklaring van zendingen van buiten Europa. Het gebrek aan transparantie en een overtuigend antwoord op vragen, zorgt voor heel wat frustratie. Voor zover het over kosten gaat die Bpost aanrekenen in het kader van de inklaring van zendingen voor zijn klanten, zijn er heel wat inspanningen gedaan om de klant correcter te informeren. De gemeenschappelijke verklaring van de Federale Overheidsdienst Financiën en Bpost bewijst de wil van zowel Bpost als de douane om een antwoord te geven op de problemen. (zie bijlage nr 4 pagina 75)

Er zijn minder klachten over de **reglementering betreffende aangetekende zendingen**. Na de striktere toepassing door Bpost van de regels en het ongenoegen dat ontstond bij heel wat klanten, lijkt men stilaan verzoend met de procedures. Die zijn er immers op gericht om de veiligheid van de verzending te verzekeren.

De reglementering rond de particuliere brievenbussen blijft nog een bron van klachten. De uitreiking van briefwisseling is gegarandeerd voor zover de bestemming over een goede en juist geplaatste brievenbus beschikt. Bpost heeft met zijn project ‘Correct Boxes’ de klanten op hun verantwoordelijkheid gewezen: zij kunnen er mee voor zorgen dat de uitreiking efficiënt en veilig gebeurt. Door dit project werden heel wat mensen geconfronteerd met het feit dat hun brievenbus niet conform was. Maar wat is conform? Over de invulling ervan ontstond heel wat discussie: over de toepassing van de regels in verband met het openbaar domein, de rooilijn, de openbare weg, over de plaatsing van een brievenbus in geval van een servituedeweg, in vakantiedomeinen... over de verplichte vorm en afmetingen en de uitzonderingen daarop.

Deze problematiek heeft er voor gezorgd dat wij voor het eerst sinds 2005 een aanbeveling hebben opgemaakt zoals voorzien in de wet van 1991 wanneer geen consensus kan gevonden worden. Een evaluatie van de reglementering en een overleg tussen de verschillende betrokken overheden dringt zich op. (zie p. 49 e.v.)

De klachten rond **de taalproblematiek** zijn zeer divers. Enerzijds storen sommige klanten zich aan het gebruik van het Engels; daarnaast zijn er toch ook twee opvallende voorbeelden van klachten die toch enige reflectie vragen:

- De opvolging van de taalreglementering in postpunten in tweetalig gebied. Wij kregen, weliswaar een beperkt aantal, klachten over het feit dat men niet in het Nederlands kon bediend worden in een postpunt. Er bestaat geen enkele twijfel over de verplichting voor postpunten om de taalreglementering te respecteren. Toch blijkt het niet zo eenvoudig om tweetalig personeel te vinden, vooral niet voor kleinere handelszaken. Bpost staat bijgevolg voor een dilemma: kiezen voor tweetaligheid of voor dienstverlening, want indien bepaalde postpunten er niet in slagen om de tweetaligheid -blijvend- te garanderen dan zou Bpost het postpunt moeten sluiten.
Wij hebben begrip voor de problematiek, maar willen er toch op wijzen dat er in dit geval geen keuze is. Toch moeten de postpunten wat respijt krijgen indien zij moeite doen om zich in regel te stellen, door bijvoorbeeld lessen Nederlands of desgevallend Frans te volgen.
- Bij de verhuis naar Zaventem van BPI (Belgian Post International) inclusief de voorbereiding voor de inkleding van pakketten van buiten Europa, werd het -eentalig Nederlands- douanekantoor van Zaventem bevoegd voor de controles. Ten gevolge daarvan kregen wij klachten van Franstaligen die een vraag om inlichtingen kregen in het Nederlands, betreffende een pakket. In een overleg van de Ombudsdienst met de directie van Financiën, het betrokken douanekantoor en Bpost is er een praktische oplossing gezocht voor de problematiek.

Ook de klachten over **algemene voorwaarden** zijn gestegen. Hierin zitten bijvoorbeeld de klachten over de rechten van de bestemming, de toegelaten producten in zendingen, de onvindbaarheid of onleesbaarheid...

Wat betreft de reglementering rond de **adreswijzigingen en nazendingen** zien we bijvoorbeeld klachten over het feit dat pakjes, kranten en pensioenassignaties niet worden doorgezonden en de onduidelijkheid wat betreft de informatie die aan derden wordt meegedeeld.

De toegankelijkheid van het netwerk

Tabel 7 - Netwerk

	2012	2011
Nabijheid/openingsuren/ toegankelijkheid/afschaffing	489	366
Beschikbare diensten en informatie	102	80
Wachttijden	25	28
Vertrouwelijkheid	8	
Diversen	8	
Totaal	632	474

Om zendingen op een correcte manier te verwerken moet het netwerk voldoende uitgebouwd zijn om zowel een zending af te geven als om af te halen.

Het aantal klachten over het netwerk van Bpost is gestegen ten opzichte van 2011. Er is ook een nieuwe rubriek 'vertrouwelijkheid'. Deze gaat vooral over de vertrouwelijkheid van de briefwisseling in postpunten en bij financiële verrichtingen in een postkantoor. Wij willen de evolutie van heel nabij volgen. Daarom kregen deze klachten een eigen code.

De grootste stijging zien we bij de rubriek die we als **'de performantie van het netwerk'** kunnen omschrijven. De nabijheid, openingsuren, toegankelijkheid en de afschaffing van een postkantoor of postpunt zorgen voor heel wat klachten. Veel mensen stellen vragen bij het streven naar steeds grotere efficiëntie en de gevolgen ervan voor de dienstverlening.

Er moet zich ten minste één toegangspunt per gemeente bevinden voor het deponeren van postzendingen, maar er moet ook de mogelijkheid zijn om een zending af te halen als ze niet kan uitgereikt worden. Zo zijn er klachten van klanten die niet begrijpen dat zij een zending moeten afhalen in een redelijk ver afgelegen postpunt, terwijl er een postkantoor om de hoek is. In het kader van een efficiënte organisatie is dit voor Bpost misschien de beste oplossing, maar in de ogen van een klant lijkt het vaak onlogisch. Er is per ronde slechts één afhaalpunt voorzien voor zendingen die niet kunnen uitgereikt worden. Uitreikingrondes kunnen een grote afstand beslaan, zodat sommige mensen zich relatief ver moeten verplaatsen.

Er zijn ook klachten als een postpunt onverwacht gesloten is en mensen -binnen de op het afwezigheidsbericht vermelde termijn- hun zending willen afhalen. Uit het onderzoek blijkt dat de procedure voor het informeren van Bpost en de klanten niet helemaal sluitend is. De klant stelt zich dan terecht vragen wat er bijvoorbeeld bij sluiting wegens verlof, gebeurt met de aangetekende zendingen of pakjes die nog in het postpunt liggen.

Ook de afschaffing van postpunten of kantoren raakt de gemoederen. De grootste golf van sluitingen is voorbij, maar als een postpunt verdwijnt omdat de winkelier met pensioen gaat of een grootwarenhuis het postpunt niet langer wil huisvesten, dan is het niet altijd eenvoudig om tijdig vervanging te vinden.

De klachten over de financiële verrichtingen uitgevoerd door Bpost zijn van kapitaal belang voor de klagers, want het raakt hen in hun portemonnee.

JEAN-MARIE BIOT
onderzoeksteam



Publieke activiteiten van Bpost

Tabel 8 – Financiële en andere publieke diensten van Bpost

	Schriftelijk	Telefonisch	Totaal
Financiële Post	157	88	245
Postwaarden	90	18	108
Volmachten	44	9	53
Brievenbussen Bpost	12	0	12
Postnummers	0	1	1
Totaal	303	116	419

De financiële postdiensten zijn geen diensten van Bpost Bank, maar postale diensten, zoals de betaling van postwissels, assignaties of circulaire cheques, een storting van geld aan het loket, de uitbetaling van pensioenen aan huis.

In deze rubriek vinden wij eveneens klachten over betalingen via Western Union. Wij willen, net zoals Bpost, hierbij beklemtonen dat deze betalingswijze een risico van fraude inhoudt en dat deze strikt beperkt moet worden tot transacties in het volste vertrouwen tussen partners die elkaar kennen.

De toename van de klachten postwaarden in 2011 had veel te maken met de mogelijkheid om postzegels en enkele andere producten te bestellen via E-shop. Een aantal kinderziekten zijn ondertussen weggewerkt.

Commerciële activiteiten van Bpost

Tabel 9 - Commerciële diensten van Bpost

	Schriftelijk	Telefonisch	Totaal
Zendingen zonder adres	100	23	123
Postbussen	12	1	13
Postmobile	3	2	5
Geneeskundige attesten	4	0	4
Afhaling ten huize	2	2	4
Nummerplaten	2	0	2
Totaal	123	28	151



Ook de niet-postale activiteiten van Bpost verdienen aandacht. Er moet echter meer duidelijkheid komen over onze bevoegdheid ten aanzien van de Bpost Bank.

LUC MAGHE
onderzoeksteam

De Ombudsdienst voor de postsector is bevoegd voor alle klachten over Bpost (als overheidsbedrijf), ook diegene die buiten de postsector vallen, tenzij er een andere Ombudsdienst voor die klachten bestaat.

De zendingen zonder adres zijn geen postzendingen, want postzendingen zijn 'geadresseerde' zendingen. Bijgevolg vallen dergelijke huis-aan-huis bedelingen buiten onze competenties. Behalve bij Bpost, omdat wij bevoegd zijn voor alle activiteiten van Bpost als overheidsbedrijf.

Dus ook voor alle andere commerciële activiteiten, zoals postbussen, postmobile, afhalingen ten huize, de bezorging van geneeskundige attesten en nummerplaten...

De klachten over de zendingen zonder adres zijn wat gestegen. Na een grote toename bij de reorganisatie van dit product, zijn het aantal klachten de daaropvolgende jaren afgenomen. In 2012 is er een stijging, vooral bij de uitvoering op het terrein.

Over de andere niet-postale commerciële activiteiten van Bpost kregen we in 2012 weinig klachten. Het moet gezegd worden: het versturen van nummerplaten verloopt bijzonder goed, rekening houdend met de omvang van het project. De problemen die er zijn, worden bovendien snel bijgestuurd.

Ook voor de andere rubrieken kunnen we uit het aantal klachten besluiten dat er geen grote of structurele problemen zijn.

Tabel 10 - De Ombudsdienst is niet of gedeeltelijk bevoegd

	2012	2011
Bpost Bank	405	237
Andere	292	195
Totaal	697	432

Sinds de uitbreiding van onze bevoegdheden naar de volledige post- en pakjesmarkt zijn we niet langer bevoegd voor de verzekeringen en bankverrichtingen van de Bpost Bank omdat er een andere onafhankelijke ombudsman bestaat. De meeste van die klachten worden bijgevolg niet-ontvankelijk verklaard en doorgestuurd naar de bevoegde collega's.

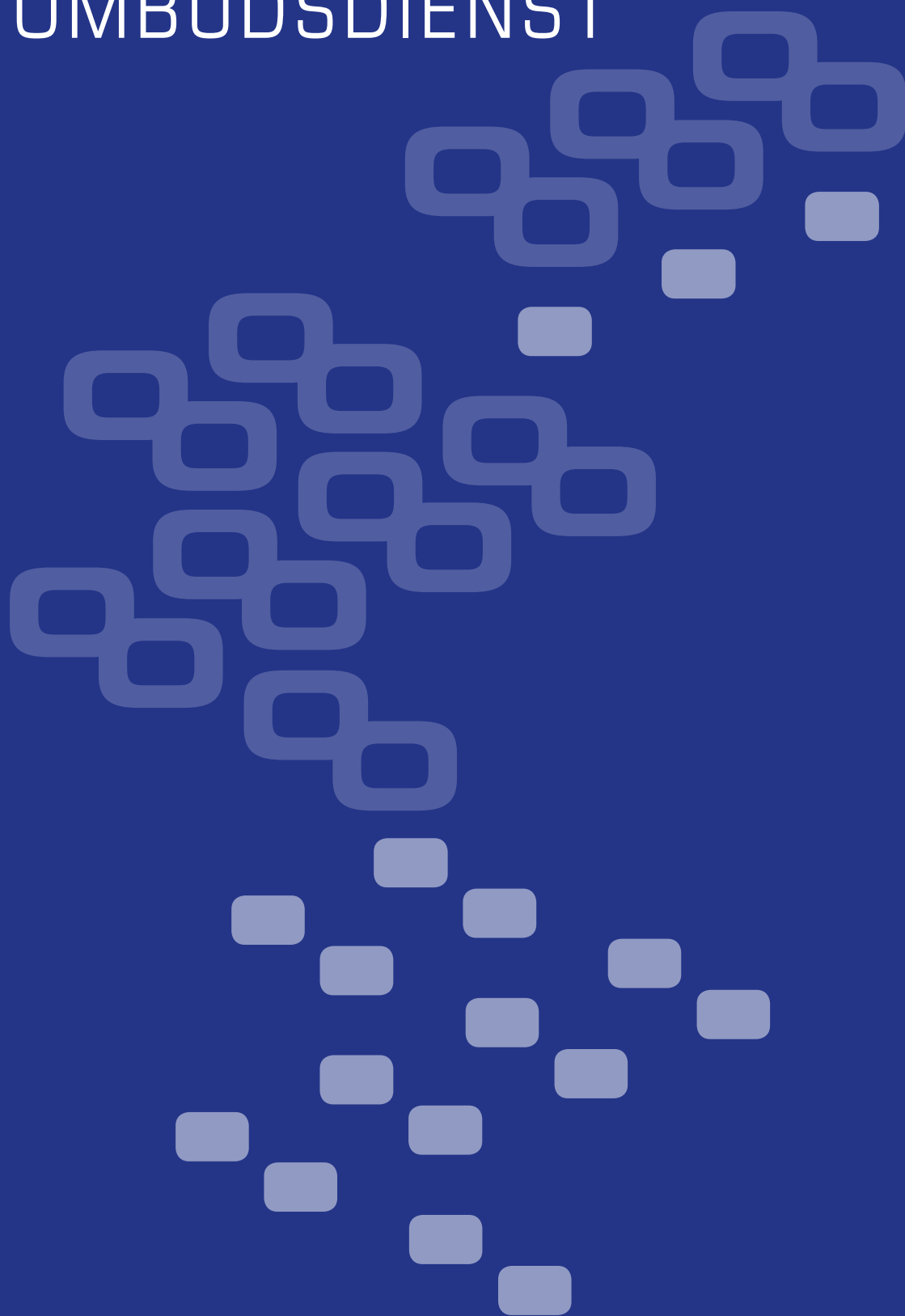
Toch kunnen er nog 'ontvankelijke' klachten zijn over Bpost Bank, gezien het feit dat sommige klanten met hun probleem niet terecht kunnen bij Ombudsfin. Deze Ombudsdienst, bevoegd voor bankverrichtingen, behandelt alle klachten van particulieren, maar wat betreft de ondernemingen en zelfstandigen enkel de klachten in verband met kredieten en grensoverschrijdende betalingen. Zo kregen wij in dit jaar enkele klachten over Bpost Bank doorgestuurd.

Dit is voor de klanten heel verwarrend en het verplicht ons om ook op de hoogte te blijven van de evolutie van de reglementering ter zake.



DEEL 2

DE ACTIVITEITEN VAN DE OMBUDSDIENST



A. De cijfers

1. Aantal klachten

Het aantal **nieuwe klachten is gestegen: 16.742** tegenover 14.739 in 2011.

Anderzijds was er een saldo van 2.512 klachten uit 2011. Dit lag vooral aan een groot aantal klachten over problemen met complexe onderzoeken en oplossingen (bijvoorbeeld maaltijdcheques, douane...) en aan het feit dat er in december 2011 nog veel klachten werden ingediend, waarover het onderzoek eind december nog niet was afgerond.

Dit betekende een **record aantal te verwerken klachten van 19.254** (15.956 in 2011).


De teller van het totaal aantal klachten sinds de Ombudsdienst operationeel is, stond eind december 2012 op 170.799.

Door de inzet van het team, versterkt met 2 collega's en een enthousiaste stagiair, gekoppeld aan een verdere verbetering van de efficiëntie van de organisatie, zijn we er in geslaagd zeer goede resultaten te halen. Daardoor werd een **record aantal klachten verwerkt: 18.420** (13.444 in 2011).

Tabel 11 – Algemene cijfers 2012

	2012	2011
Te behandelen klachten		
Nieuwe klachten	16.742	14.739
Saldo voorgaande jaar	2.512	1.217
Totaal	19.254	15.956
Afgehandelde klachten		
Telefonische	3.243	2.552
Schriftelijke niet-ontvankelijke	5.558	3.748
Schriftelijke, afgehandeld na bemiddeling	9.619	7.144
Totaal	18.420	13.444
Saldo naar volgend jaar	834	2.512

In de losse bijlage 'De Ombudsdienst in cijfers' vindt u meer gedetailleerde informatie over de klachten in 2012 en de evolutie van de cijfers sinds 1993.

A portrait of Françoise Devos, a woman with short brown hair and glasses, smiling. The background is a soft, out-of-focus grey.

Op basis van de cijfers en analyses ervan, trekt de Ombudsdienst conclusies en doet aanbevelingen. Een goed uitgewerkt codificatiesysteem op basis van een Europese norm voor klachtenbehandeling in de postsector zorgt voor objectiviteit ten aanzien van alle post- en pakjesbedrijven waarvoor we bevoegd zijn.

FRANÇOISE DEVOS
onderzoeksteam

2. Op welke manier ingediend?

De wetgever heeft bepaald dat klachten bij de Ombudsdienst schriftelijk moeten ingediend worden. Men beschikt daarvoor over diverse kanalen: per brief of fax, elektronisch of ter plaatse in onze kantoren.

Jammer genoeg voorziet de wet momenteel niet dat men een **klacht kan indienen per telefoon**. Men kan wel telefonisch informatie of advies vragen, of contact opnemen rond een lopend dossier.

Veel mensen verwonderen er zich over dat men bij ons telefonisch geen klacht kan indienen. Callcenters zijn nochtans een laagdrempelig en ingeburgerd systeem om problemen te signaleren. Sommige postbedrijven bieden aan hun klanten ook deze mogelijkheid aan en wij stellen vast dat diegene die dit niet doen als zeer klantvriendelijk worden aanzien.

Wij begrijpen de frustraties. Sommige mensen hebben alles geprobeerd om het probleem op te lossen. Uiteindelijk bellen ze naar de Ombudsdienst en krijgen, nadat ze hun verhaal hebben gedaan, te horen dat ze alles op papier, mail of fax moeten zetten, zelfs al hebben wij alle gegevens en het hele verhaal genoteerd. Vaak gaat er zo veel tijd verloren.

Bovendien kan men in een telefonisch gesprek de klant helpen om zijn klacht correct te formuleren (bijvoorbeeld een zending met barcode is niet noodzakelijk een aangetekende of verzekerde zending) en kan men snel de noodzakelijke informatie vragen (barcodenummer, vermeldingen van het betrokken post- of pakjesbedrijf op een zending, naam van de afzender of bestemming...).

De Ombudsdienst wil zo laagdrempelig mogelijk zijn en pleit daarom voor een wijziging van de wet zodat het ook mogelijk is om telefonisch klacht in te dienen waarbij dezelfde regels betreffende de ontvankelijkheid kunnen gelden als voor de schriftelijke klachten: eerst moet men proberen het probleem op te lossen met het betrokken bedrijf.

Wat betreft de schriftelijke klachten blijft het internet hét middel bij uitstek om een klacht in te dienen. De klachten via e-mail en via de website (**www.omps.be**) zijn goed voor 85% van alle klachten.

De Ombudsdienst wil laagdrempelig en oplossingsgericht zijn. Geen logge bureaucratie, maar een dienst met een grote luisterbereidheid waar men via alle mogelijke kanalen een klacht kan indienen.

MARTINE VAN LOO
onderzoeksteam

3. In welke taal?

Als overheidsdienst hanteren wij de drie landstalen, het **Nederlands**, **Frans** en **Duits**, voor de behandeling van dossiers. Anderstaligen worden geholpen in het **Engels**. Wij beschikken daarvoor over gekwalificeerde meertalige dossierbeheerders. Het jaarverslag wordt gepubliceerd in het Nederlands en het Frans, en een Duitstalige en Engelstalige samenvatting is beschikbaar op de website.

Er zijn reeds jaren beduidend meer Nederlandstalige dan Franstalige en Duitstalige klachten. Het feit dat er meer Nederlandstalige Belgen zijn verklaart onvoldoende dit verschil. Kruipen Nederlandstaligen sneller in de pen of achter de computer? Hebben zij meer toegang tot internet? Vinden zij gemakkelijker de weg naar Ombudsdiensten? Wat het ook zij, we kunnen, enkel op basis van de onderzochte klachten, niet zomaar conclusies trekken over eventuele regionale verschillen in kwaliteit van de postale dienstverlening.

Tabel 12 – Algemene cijfers per taal

	Schriftelijke klachten		Onmiddellijke dienstverlening		Saldo 2011	Totaal	Saldo 2012
	2012	2011	2012	2011		2012	
Nederlandstalige(*)	9.324	9.663	2.491	1.833	2.313	14.128	600
Franstalige	4.130	2.515	752	719	199	5.081	234
Duitstalige	45	9	0	0	0	45	0
Totaal	13.499	12.187	3.243	2.552	2.512	19.254	834

* Inclusief 148 Engelstalige klachten

4. Welke klachten?

De registratie en codificatie van de klachten in onze dienst zijn zeer gedetailleerd. Voor de registratie van de klachten baseren wij ons op de CEN14012-norm, wat ondertussen ook is vastgelegd in artikel 43ter §4 van de wet van 1991. Het gebruik van deze registratie- en codificatienorm is belangrijk omdat het een instrument is dat uitgewerkt werd door een officieel, gespecialiseerd en onafhankelijk orgaan, het verzekert transparantie en het garandeert de gelijke behandeling van alle bedrijven.

De statistieken hieronder gaan over de hele postsector en zijn onderverdeeld in de vier belangrijkste categorieën voorzien in de CEN14012-norm. De specifieke taken van Bpost en zijn commerciële diensten die buiten de postsector vallen, vermelden we apart. Er is een rubriek 'overige' aan toegevoegd, die vooral informatievragen bevat over de diensten en producten in de sector en klachten die buiten onze bevoegdheden liggen.

Tabel 13 – Verdeling van de nieuwe klachten per categorie

	2012	2011
Postzendingen		
Verwerking van zendingen	9.945	9.347
Klantgerichtheid/relatieel	4.149	3.384
Reglementering	749	645
Netwerk	632	474
Publieke en niet-postale diensten Bpost binnen onze bevoegdheid		
Financiële post en taken van openbare dienst	419	195
Commerciële diensten	151	262
Diensten buiten onze bevoegdheid		
Bpost Bank	405	237
Overige klachten	292	195
Totaal	16.742	14.739

5. Over welke bedrijven?

De spelers en de markt zijn zeer divers. Wij willen, naast verslag uitbrengen van onze activiteiten, de gesignaleerde problemen in kaart brengen en nagaan of daaruit conclusies getrokken worden in verband met de kwaliteit van de postdiensten en de universele dienstverlening in het bijzonder.

Om die reden zullen wij in de toekomst de codificaties nog verfijnen zodat wij de producten die onder de universele of publieke dienst vallen beter kunnen onderscheiden.

Er zijn heel wat nationale en internationale post- en pakjesbedrijven actief op de Belgische markt. Hoeveel het er precies zijn is niet te achterhalen. Bij de wijziging van de wet van 1991 in 2007 heeft men immers de aangifteverplichting geschrapt. Enkel de bedrijven die een dienst willen aanbieden die onder de universele dienstverlening valt, moeten een vergunning aanvragen.

Wij betreuren die beslissing omdat er op die manier geen enkele controle mogelijk is over de naleving van de wettelijke verplichtingen.

Zonder extra administratieve verplichtingen te willen opleggen, lijkt het toch wenselijk dat post- of pakjesbedrijven zich via een eenvoudige procedure kenbaar maken bij het BIPT. Op die manier kunnen alle bedrijven altijd geïnformeerd worden over de evolutie van de postmarkt en de geldende wetgeving. Zo zou de naleving van de verplichtingen betreffende de interne klachtenprocedure, de samenwerking met en de communicatie over de Ombudsdienst beter opgevolgd kunnen worden.

Zoals in de voorgaande jaren gaan de meeste klachten over Bpost. Zoals ook in de voorgaande jaren moeten we de cijfers in het juiste perspectief plaatsen: als universele dienstverlener werkt Bpost in een heel andere markt.

Tabel 14 – Schriftelijke klachten per bedrijf

	2012	2011
BPOST	12.900	11.713
KIALA	77	114
TNT Post Pakketservice *	74	112
DPD	32	0
UPS	29	23
DHL	18	9
GLS	18	9
FEDEX	18	6
MONDIAL RELAY	9	0
TNT Express *	6	0
GENERAL MAIL SERVICE	2	0
ALI EXPRESS	1	0
MEDIMAIL EXPRESS	1	0
MONDIAL SAFARI	0	3
DELTA DM	0	2
Totaal sector	13.185	11.991
Buiten sector/niet te bepalen	314	196
Algemeen Totaal	13.499	12.187

* TNT Post Pakketservice en TNT Express in 2011 nog samen

Tabel 15 – Onmiddellijke dienstverlening per bedrijf

	2012	2011
BPOST	2.988	2.362
DHL	12	8
TNT EXPRESS *	6	8
KIALA	5	11
TNT Post Pakketservice*	4	0
UPS	2	3
GLS	1	1
MONDIAL RELAY	1	0
DPD	0	1
FEDEX	0	1
SCS EXPRESS INTERNATIONAL	0	1
Totaal sector	3.019	2.396
Buiten sector/niet te bepalen	224	156
Algemeen Totaal	3.243	2.552

* TNT Post Pakketservice en TNT Express in 2011 nog samen

Het aantal ontvankelijk schriftelijke klachten is belangrijk voor de bedrijven, want de wet bepaalt dat als er over een bedrijf meer dan 12 ontvankelijke -schriftelijke- klachten zijn (en het een omzet heeft van meer dan 500.000 Euro), dat bedrijf een bijdrage moet betalen voor de financiering van de Ombudsdienst.

Dat het niet altijd eenvoudig is om te weten wie uiteindelijk voor welke zending verantwoordelijk is, hebben we meermaals ondervonden: een klacht over een zending die via Kiala wordt verzonden, terwijl het een DPD-zending is; een TNT-zending kan een TNT-express en of een TNT Post Pakketservice zending zijn.

Het laatste woord over deze problematiek is nog niet gezegd gezien de evoluties van de markt, de samenwerkingsverbanden en de aansprakelijkheid van de verschillende partijen. Wij zien een hulpmiddel in de wet die zegt dat de bedrijven gehouden zijn een procedure uit te werken *“voor het bepalen van hun verantwoordelijkheid in gevallen waarbij er meer dan één exploitant betrokken is.”*⁶

⁶ Artikel 148bis §2 van de wet van 21 maart 1991

B. De resultaten

Van de **19.254 te behandelen klachten** zijn er **18.420** (96%) verwerkt. Dit zijn zowel de telefonische, als schriftelijke klachten, de ontvankelijke en niet-ontvankelijke.

1. De telefonische klachten/ Onmiddellijke dienstverlening

Alle **3.243 telefonische klachten** werden meteen gecodeerd, geregistreerd en administratief afgehandeld. Maandelijks worden de cijfers verwerkt voor analyses.

2. De schriftelijke klachten

Alle 13.499 schriftelijke klachten worden bij aankomst meteen gecodeerd en geregistreerd, waarna een ontvankelijkheidsonderzoek gebeurt. Voor de meeste schriftelijke klachten is de al of niet ontvankelijkheid meteen duidelijk, maar voor andere moet bijkomende informatie gevraagd worden bij de klant of bij het betrokken bedrijf, of is een intern overleg nodig om te beslissen.

De niet-ontvankelijke schriftelijke klachten

Van de **16.011 te behandelen schriftelijke klachten** werden er **5.558** als niet ontvankelijk afgesloten. In 2011 waren dat er 3.748.

De meeste van die klachten (4.807) zijn eerstelijnsklachten. In 2011 waren dat er 3.283. Als beroepsinstantie kunnen wij die niet zelf behandelen, maar we maken ze over aan het betrokken bedrijf en informeren de klant. In die stijging zitten 938 niet-ontvankelijke individuele klachten in verband met de uitreiking van een tijdschrift.

Over het al dan niet ontvankelijk zijn van klachten bestaat heel wat discussie met sommige bedrijven. De discussies vinden hun oorsprong in het artikel 43ter, §4 van de Wet van 21 maart 1991: *“De klachten van de eindgebruikers zijn slechts ontvankelijk wanneer de klager voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming een klacht heeft ingediend volgens de interne procedure van de betrokken onderneming...”*

De bedoeling van de wetgever is duidelijk: de klanten/gebruikers moeten in eerste instantie een poging doen om hun probleem op te lossen met de bedrijven zelf. Door te verwijzen naar de interne procedures bestaat de mogelijkheid voor de bedrijven om extra drempels te creëren.

Zo stelt Bpost dat als het in zijn interne klachtenregistratie geen spoor vindt van een klacht, deze volgens Bpost bij onze dienst niet-ontvankelijk is. In meerdere dossiers konden wij na onderzoek echter concluderen dat de klant wel degelijk klacht had ingediend bij Bpost volgens zijn procedure, maar dat de registratie faalde, of dat de klacht als ‘vraag om informatie’ werd ingeschreven. Een ander bedrijf, met name DPD, heeft in zijn interne procedure een ‘second opinion’ voorzien als de klant niet tevreden is met de behandeling van hun klachtendienst.

Wij zijn van mening dat het aan de Ombudsdienst zelf is om op basis van de wet de ontvankelijkheid te onderzoeken. Het zou dan ook jammer zou zijn als postbedrijven via dat ene zinnetje in de wet ingrijpen in onze procedures en onafhankelijkheid en het de klanten moeilijker maken om beroep te doen op onze dienst.

De tweede groep klachten in de categorie niet-ontvankelijke klachten zijn die welke buiten de voorziene bevoegdheden vallen (400 tegenover 208 in 2011): bijvoorbeeld een geschil naar aanleiding van een verkeersongeval met een auto van een postbedrijf, een geschil over een huis-aan-huis die door een ander bedrijf dan Bpost werd uitgereikt.

De derde rubriek (185 tegenover 115 in 2011) bestaat uit klachten die onvoldoende informatie bevatten om een onderzoek te kunnen starten. In eerste instantie wordt aan de klant gevraagd om de bijkomende noodzakelijke informatie te bezorgen. Als daarop geen antwoord komt, sturen wij een herinnering. Indien daarop niet wordt geantwoord, sluiten wij het dossier als niet-ontvankelijk af, sturen het naar het betrokken bedrijf voor onderzoek en informeren de klant daarover.

De ontvankelijke schriftelijke klachten

Het aantal ontvankelijke klachten dat in 2012 werd afgesloten is **9.619** (7.144 in 2011) met volgend resultaat:

Het probleem is opgelost en/of de klant krijgt een compensatie: 7.651 (79,5 %) tegenover 5.369 (75%) in 2011

- Het bedrijf erkent dat er een fout is gemaakt en geeft een volledige of gedeeltelijke compensatie.
- De klant kan naar de letter van de wet of het reglement niet meteen een compensatie krijgen maar krijgt omwille van billijkheid of klantvriendelijkheid toch een tegemoetkoming.
- Soms is de compensatie immaterieel zoals een excuusbrief, maatregelen om toekomstige fouten te voorkomen...

De klacht werd afgesloten zonder compensatie of rechtzetting: 1.897 (19,7%) tegenover 1.628 (22,8%) in 2011

- De klacht is begrijpelijk, maar er werd door het bedrijf geen fout gemaakt of er is onvoldoende bewijs: 1580 (16,4%) tegenover 1.375 (19,3%) in 2011
- De klacht is niet terecht: 317 (3,3%) tegenover 253 (3,5%) in 2011

Onbesliste klachten als het onderzoek van de klacht werd beëindigd 62 (0,6%). tegenover 147 (2,1%) in 2011

- Klanten trekken in de loop van het onderzoek hun klacht in
- Klanten maken het geschil over aan de rechtbank

Twee aanbevelingen over 9 klachten (0,1 %)

- Zoals voorzien in de wet kan de Ombudsdienst een aanbeveling opmaken wanneer de dienst van mening is dat de klacht gerechtvaardigd is, maar er geen overeenstemming wordt bereikt met de bedrijven.
- In 2012 werden voor het eerst sinds 2005 twee aanbevelingen opgemaakt.

De gemiddelde behandelingsduur in 2012 is **66 dagen** (in 2011 38 dagen). De grootste oorzaak van de toename van de behandelingsduur is veroorzaakt door het saldo van complexe dossiers van 2011.

C. De aanbevelingen

Op twee dossiers na, bestond in 2012 over alle klachten die bij de Ombudsdienst werden ingediend, een consensus.

Indien wij er niet in slagen om een consensus te vinden met het betrokken bedrijf, dan kan de Ombudsdienst een aanbeveling formuleren.

De wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven waarbij de Ombudsdienst voor de postsector werd opgericht, bepaalt in artikel 43ter, §3, 4° dat de dienst de opdracht heeft: *“Een aanbeveling richten tot de in §1 bedoelde ondernemingen indien geen minnelijke schikking kan worden bereikt. Een afschrift van de aanbeveling wordt aan de klager toegezonden.”*

De wet bepaalt verder in artikel 43ter, §6: *“De betrokken onderneming beschikt over een termijn van twintig werkdagen om haar beslissing te motiveren indien zij de in §3, 4° van dit artikel bedoelde aanbeveling niet volgt. De met reden omklede beslissing wordt naar de klager en naar de Ombudsdienst gestuurd.*

Na het verstrijken van de in het vorig lid bedoelde termijn, verstuurt de Ombudsdienst een herinnering aan de betrokken onderneming. Deze beschikt over een nieuwe termijn van twintig werkdagen om haar beslissing alsnog te motiveren indien zij de in §3, 4° van dit artikel bedoelde aanbeveling niet volgt. De met reden omklede beslissing wordt naar de klager en naar de Ombudsdienst gestuurd. Door de niet naleving van de bedoelde termijn verbindt de betrokken onderneming er zich toe het advies uit te voeren voor wat betreft de specifieke en persoonlijke tegemoetkoming aan de betrokken klager.

Er werd voor één Franstalig en één Nederlandstalig dossier met in totaal 9 klachten, een aanbeveling opgemaakt. In beide gevallen ging het over een geschil met Bpost en in beide gevallen werd, voorafgaandelijk via het gestructureerd overleg met Bpost, alles in het werk gesteld om het bedrijf te overtuigen van de gegrondheid van de klachten van de klant. Het betreft:

1. Een aanbeveling voor het dossier van de heer G. betreffende de vereiste plaats, afmetingen en vormen van zijn brievenbus.
2. Een aanbeveling voor het dossier van de heer V. betreffende een beschadigde internationale zending.

Hierna volgt een samenvatting.

1. Aanbeveling betreffende een particuliere brievenbus.

Algemene context

In juli 2012 wordt aan de Ombudsdienst een geschil voorgelegd tussen dhr. G. en Bpost betreffende de plaats en de vorm van zijn brievenbus. Dhr. G. had ook klachten over de houding van de postbode en zijn overste.

Het probleem sleepte al aan sinds januari 2012 en na diverse pogingen om bij Bpost antwoorden en argumenten te krijgen voor zijn vragen en verzoeken, heeft dhr. G. besloten een beroep te doen op onze dienst.

Na kennis te hebben genomen van de twee – sterk uiteenlopende – standpunten is de Ombudsdienst ter plaatse gegaan om zich zelf van de situatie te vergewissen. Er heeft een ontmoeting met de heer G. plaatsgevonden en er zijn foto's genomen, niet alleen van de omstrede brievenbus, maar ook van de straat en de buurt.

Standpunt van Bpost

In haar brieven naar zowel de klager als de Ombudsdienst meende Bpost gerechtigd te zijn de postuitreiking aan het adres van de heer G. stop te zetten om volgende redenen:

- de brievenbus van de klager beschikt niet over een opening met een minimale breedte van 23 cm en/of een minimale hoogte van 3 cm;
- de opening van zijn brievenbus bevindt zich niet op een hoogte tussen 70 cm en 170 cm;
- de brievenbus bevindt zich niet aan de rand van de openbare weg;
- het gaat in feite niet om een brievenbus, maar wel om een emmer;
- de door de klant gebruikte emmer heeft niet het uitzicht van een brievenbus, wat aanleiding kan geven tot fouten en klachten wegens niet-uitreiking;
- de emmer heeft geen vaste plek en is niet altijd aanwezig;
- de emmer is op geen enkele wijze beveiligd tegen diefstal, de weersomstandigheden...

Op basis van deze argumenten neemt Bpost op 27 november 2012 een definitieve beslissing en deelt mee aan de Ombudsdienst: *"(de) diensten van Mail Service Operations ... menen dat de voorwaarden voor een optimale uitreiking niet vervuld zijn. Zoals overeengekomen wordt hem een overgangperiode verleend tot en met 14/12/2012. Tot die datum zal zijn post worden bewaard aan het loket van het postkantoor van B. ... en tot zijn beschikking worden gehouden. Vanaf 15/12/2012 zullen de zendingen meteen na ontvangst worden teruggestuurd naar de afzender, voorzien van een etiket 143E 'Bus niet conform'."*

Standpunt van de klager

De heer G. ging uit van het principe dat de oude chocoladeton die hij gebruikte als brievenbus prima voldoet. De wettelijk voorgeschreven afmetingen worden zelfs nageleefd, zowel wat de opening als wat de hoogte ervan betreft.

Bovendien weerlegde de heer G., omwille van de handicap van zijn vrouw, het feit dat zijn brievenbus aan de rand van de openbare weg moest worden geplaatst, en meende hij dat de bus op de trappen van zijn woonst kon worden geplaatst.

Wat betreft de vorm van de brievenbus en het feit dat ze niet aan de muur van zijn woonst was bevestigd en niet was beveiligd, vond de heer G. dat deze criteria niet verplicht waren en dus niet volstonden om de postuitreiking op zijn adres stop te zetten. Daarnaast had de heer G. er ook op gewezen dat andere brievenbussen in de straat of de buurt dezelfde kenmerken als de zijne vertoonden. Hij begreep dus niet waarom hij de enige was die werd bestraft.

Standpunt van de Ombudsdienst

Na bezoek ter plaatse heeft de Ombudsdienst getracht de standpunten van de twee partijen met elkaar te verzoenen, en vooral de wet te doen naleven. Aangezien Bpost een bemiddelingsvoorstel ter plaatse, in aanwezigheid van alle betrokkenen, weigerde, vond de behandeling van het dossier voornamelijk via briefwisseling plaats. De Ombudsdienst heeft een rol van 'go-between' gespeeld in het kader van dit dossier door de twee partijen afzonderlijk te ontmoeten.

Het Ministerieel Besluit van 20 april 2007 houdende reglementering van de particuliere brievenbussen vermeldt in zijn artikelen 1 en 2 de verschillende criteria die een brievenbus moet vervullen om te worden beschouwd als 'conform de normen'.

Na meting van de hoogte van de brievenbus, zijn opening en de hoogte van de treden van de woonst waarop de brievenbus was geplaatst, kwam de Ombudsdienst tot het besluit dat de gebruikte brievenbus de door het Ministerieel Besluit voorgeschreven criteria naleefde, op een na: het huisnummer was niet zichtbaar vanuit de plaats waar de brievenbus zich bevond.

De Ombudsdienst heeft dit vervolgens gemeld aan de klager, die het probleem verholpen heeft door zijn huisnummer te vermelden op zijn brievenbus. De klager heeft ook de aanduiding 'Brievenbus' aangebracht om het werk van de postbode te vergemakkelijken.

Hoewel het Ministerieel Besluit inderdaad bepaalt dat de particuliere brievenbussen aan de rand van de openbare weg moeten worden geplaatst, zijn er wel enkele uitzonderingen op deze verplichting. Een daarvan is het feit dat een van de bewoners van het huis een bepaalde handicap heeft die vastgesteld is door de ter zake bevoegde overheidsdienst.

De heer G. had weliswaar de handicap van zijn vrouw gemeld bij Bpost, maar had nooit het betrokken attest ingediend. De Ombudsdienst heeft de FOD Sociale Zekerheid – Directie-generaal Personen met een Handicap gecontacteerd om het bewijsdocument aan te vragen. Dit werd meteen aan de diensten van Bpost bezorgd. Het feit dat de brievenbus niet aan de rand van de openbare weg was geplaatst, vormde dus niet langer een probleem.

Ten slotte is de Ombudsdienst ook tot de conclusie gekomen dat nergens was bepaald welke vorm de brievenbus moest hebben. Dat de heer G. daarvoor een oude chocoladeton had gekozen, kon hem dus niet worden aangewreven. Ook de criteria inzake bevestiging of beveiliging van de brievenbus maken geen deel uit van de wettelijke voorschriften en kunnen dus niet worden aangehaald als argumenten om de postuitreiking stop te zetten.

Aanbevelingen

Gelet op de onmogelijkheid om een minnelijke schikking te treffen, zag de Ombudsdienst zich verplicht een dubbele aanbeveling te doen aan Bpost:

- 1 Dat Bpost de toepasselijke wetgeving naleeft en de heer G. de postdienst verstrekt waar hij recht op heeft als inwoner van het koninkrijk, conform artikel 142, § 1, 2 en 3 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, aangezien:
 - zijn brievenbus beantwoordt aan de voorschriften van het ministerieel besluit van 20 april 2007 houdende reglementering van de particuliere brievenbussen;
 - hij kan bewijzen dat hij deel uitmaakt van de 'bijzondere gevallen' die zijn opgesomd in de reglementen;
 - hij niet de enige is die niet over een "traditionele" brievenbus beschikt.
- 2 Dat Bpost alle nodige maatregelen zou treffen om een correcte uitreiking aan het adres van de heer G. te verzorgen, door de vaste postbode of vervanger.

Resultaten

Op 28 januari 2013 is Bpost ingegaan op de aanbevelingen van de Ombudsdienst. Het bedrijf heeft ermee ingestemd de postuitreiking aan het adres van de heer G. te hervatten, maar meldt dat het geen dagelijkse en correcte uitreiking van de post kan garanderen, met name gelet op de wisselingen van de postbodes en het feit dat andere postbodes de brievenbus van de heer G. wellicht niet altijd als zodanig zullen herkennen.

2. Aanbeveling betreffende een beschadigde internationale zending

Algemene context

De heer V. koopt levende planten (Irissen) in de Verenigde Staten. Ze worden op 27 juli 2011 verzonden met USPS via EMS (Express Mail Service). In België staat Bpost in voor de inkleding en uitreiking.

Op 3 augustus 2011 komt de zending aan in België en moet ze de voorziene inkledingprocedure doorlopen. Pas op 19 augustus 2011 wordt ze vrijgegeven voor uitreiking.

De zending kan onder meer door een fout van DSV (het douane-agentschap dat toen voor Bpost de inkleding deed) niet worden uitgereikt en wordt op 24 augustus 2011 naar de afzender teruggestuurd. Eenmaal aangekomen in Amerika zijn de levende planten gestorven.

De heer V. dient een klacht in bij Bpost en wil een materiële en morele schadevergoeding.

De heer V. laat bij de klantendienst van Bpost zijn ongenoegen blijken over het gebrek aan informatie, over het gevoerde onderzoek en het gebrek aan bereidwilligheid van Bpost om tot een oplossing te komen. Hij verwacht een gerechtvaardigde compensatie. Hij raamt zijn schade op 2.299,8 euro.

Bpost is bereid 85,57 euro te betalen. De heer V. laat meteen weten dat hij hiermee niet akkoord kan gaan en dient een klacht in bij de Ombudsdienst.

De Ombudsdienst steunt de betrokkene in zijn vraag voor een hogere vergoeding en laat dit aan Bpost weten. Bpost geeft te kennen dat zij niet wensen in te gaan op de vraag van de Ombudsdienst voor de postsector. Meermaals stond het dossier op de agenda van de overlegvergadering tussen de Ombudsdienst en Bpost. Zonder resultaat.

De Ombudsdienst heeft daarop, in afspraak met de klant, beslist een aanbeveling op te maken conform de wettelijke bepalingen.

Standpunt van de klant

1 Over de beschadiging van de zending

De beschadiging was het gevolg van het niet correct afhandelen en uitreiken van de zending en van de terugzending.

De oorzaak lag volgens de heer V. bij twee fouten

- DSV heeft een foutief huisnummer ingegeven op het adreslabel voor uitreiking.
- De postman-uitreiker heeft geen actie ondernomen om de fout te herstellen, waardoor de zending werd teruggezonden.

2 Over de klachtenbehandeling

Volgens de heer V. deed Bpost geen enkele moeite om het probleem op te lossen. De informatie die hij kreeg, bleek niet correct of was onvolledig.

Bovendien formuleerde hij twijfels over de kwaliteit van het gevoerde onderzoek, maar kreeg daarop geen antwoord.

3 Over de schadevergoeding

De heer V. is van mening dat de uiteindelijk volgens de algemene voorwaarden voorgestelde schadevergoeding, niet redelijk is. Alle fouten zijn volgens betrokkene door Bpost of zijn onderaannemer in België gemaakt. Bovendien is de slechte klachtenbehandeling een bijkomend argument om een billijke vergoeding te krijgen.

Gezien het feit dat de fout, de schade en het oorzakelijk verband tussen beide vaststaan, en de afzender bovendien zijn recht op een eventuele schadevergoeding aan de bestemming overdraagt, meent de heer V. dat hij recht heeft op een vergoeding voor: de materiële schade (683,70 euro), de indirecte schade (geraamd op 947,7 euro) en de morele schade (500 euro). Ten slotte vermeldt betrokkene ook de intrestdelging: 168,4 euro. Dat is een totaal van 2.299,8 euro.

Standpunt van Bpost

Bpost erkent dat DSV een foutief huisnummer heeft ingegeven. Bpost is echter van mening dat wat betreft de uitreiking het feit dat op de zending enkel de naam van de heer V. voorkwam en geen firmanaam, aan de basis zou kunnen liggen van de terugzending.

Bpost wil een vergoeding toestaan bepaald op basis van de tarieven internationale pakketten zone 3 voor USA verstuurd vanuit België. Wat neerkomt op 85,57 Euro.

In een reactie op de bezwaren van de klant voegt Bpost hier later nog aan toe:

- dat er misschien toch een probleem zou kunnen geweest zijn met de leesbaarheid van het borderel op de zending;
- dat de afzender steeds een risico neemt door planten op te sturen want dat hij op voorhand niet kan weten hoelang deze zending onderweg zal zijn en dat verschillende factoren (o.a. inklaring) dit kunnen beïnvloeden;
- dat de voorgestelde vergoeding volgens hun algemene voorwaarden het hoogst haalbare bedrag is;
- dat er zich in dit dossier geen specifieke omstandigheden voordoen om over te gaan tot een hogere vergoeding.

Standpunt van de Ombudsdienst

1 Over de beschadiging van de zending

De afzender verstuurde de planten als EMS-zending (Express Mail Services) via USPS, de Amerikaanse Post. EMS-zendingen zijn express-zendingen die een prioritaire behandeling krijgen.

Levende planten zijn toegelaten in dergelijke zendingen en het pakket was vergezeld van alle nodige documenten zoals een 'phytosanitary certificate' en het certificaatnummer. De planten waren voldoende verpakt voor een normale uitreiking, zelfs rekening houdend met enig oponthoud bij de douane. De afzender en bestemming hebben voldoende ervaring die dit ondersteunt.

De verpakking van de zending was correct en het adres volledig en duidelijk leesbaar geschreven en getypt.

Door het feit dat de zending 1° niet correct en 2° niet binnen een redelijke termijn was afgehandeld, bleken de planten bij terugkeer bij de afzender onherstelbaar beschadigd.

De fout:

De zending wordt bij aankomst door DSV verkeerd gelabeld. De fout staat vast en wordt erkend door Bpost.

De manifeste fout werd noch op het moment van de uitreiking, noch op het moment van de terugzending door Bpost gecorrigeerd. Na controle van de zending staat vast dat het originele label zich op de zending bevond en dat dit duidelijk leesbaar was.

De redelijke termijn:

In totaal was de zending 34 dagen onderweg van afzender en terug.

De grootste vertraging situeert zich in België en met name bij de inklaring en de controles van het FAVV. De redelijke termijn voor de inklaring is overschreden.

De uitreikingstermijn, vanaf het ogenblik dat de zending werd vrijgegeven op 19 augustus, werd door Bpost gerespecteerd, maar door de gemaakte fouten komt daar de duurtijd van de terugzending bovenop.

2 Over de klachtenbehandeling

Het staat vast dat de klant alles in het werk heeft gesteld om de zending tijdig te ontvangen en dat hij van de diverse klantendiensten niet alleen weinig hulp kreeg, maar ook door hen verkeerd of onvolledig werd geïnformeerd.

De twijfels over de kwaliteit van het onderzoek zijn gerechtvaardigd door het gebrek aan duidelijke antwoorden en aan bewijzen van het gevoerde onderzoek en van de controles bij inklaring (FAVV).

3 Over de schadevergoeding

De internationale en nationale wettelijke regels zijn duidelijk: gebruikers van postdiensten zijn zowel afzenders als bestemmingen, zowel rechtspersonen als natuurlijke personen. Zij kunnen klacht indienen. Zij kunnen ook recht hebben op een vergoeding, nl. indien de afzender zijn contractueel recht aan hem overdraagt, anderzijds in het kader van de 'buitencontractuele aansprakelijkheid'.

Artikel 18 van de wet van 1 april 2007 heeft de rechten van de bestemming erkend en regelt de buitencontractuele aansprakelijkheid.

Aanbevelingen

1 Over de beschadiging van de zending

De Ombudsdienst is van mening dat de processen voor de verwerking en de inklaring van pakketten komende van landen buiten de Europese Unie voldoende garanties moeten bieden voor een correcte opvolging, een degelijk onderzoek en een afbakening van de aansprakelijkheden.

De Ombudsdienst dringt daarom aan op:

- Een verbetering van de processen voor opvolging en controle bijvoorbeeld door scanning, en een strikter georganiseerde opvolging van de overeengekomen service-levels.
- Een betere samenwerking, informatiedoorstroming en communicatie tussen alle actoren: Bpost, douaneagentschap, controle- en inspectieorganisaties.
- Een aanpassing van de processen en voorzieningen om dit mogelijk te maken.
- De aanpassing van de publieke track-and-trace informatie zodat deze beter de realiteit weergeeft.

2 Over de klachtenbehandeling

De Ombudsdienst is van mening dat de rechten van de bestemming moeten gerespecteerd worden en dat er verder moet gewerkt worden aan klantvriendelijkheid en informatie.

De Ombudsdienst dringt er daarom op aan:

- Dat **het recht van de bestemming om klacht in te dienen** -conform de wettelijke regels- gerespecteerd wordt en dat de klant/bestemming niet ten onrechte wordt verwezen naar de afzender.
- Dat diegene die klacht heeft ingediend **voldoende geïnformeerd wordt** over zijn rechten en de stand van het onderzoek.

3 Wat betreft de schadevergoeding

Wat betreft **het recht op schadevergoeding** luidt de aanbeveling dat het recht van de bestemming op schadevergoeding expliciet wordt erkend en gerespecteerd.

Wat betreft het bedrag van de schadevergoeding meent de Ombudsdienst dat op basis van de bewijzen en de gevoerde argumentatie de heer V. recht heeft op een **billijke vergoeding**.

De Ombudsdienst meent dat het billijk is niet alleen rekening te houden met de bewezen directe schade (683,7 euro), maar ook met het verlies aan productie van het eerste jaar (492,6 euro) en dit omwille van het feit dat een betere opvolging van de klacht de schade had kunnen beperken.

De Ombudsdienst vraagt daarom:

- De betaling van de kosten onder rubriek 1 van de schadeclaim van de heer V., ten bedrage van 683,7 euro.
- De betaling van de kosten geraamd onder rubriek 2 (1 jaar verlies aan productie) begroot op 492,6 euro.
- Dit komt neer op een totaal van 1.176,2 euro.

Resultaten

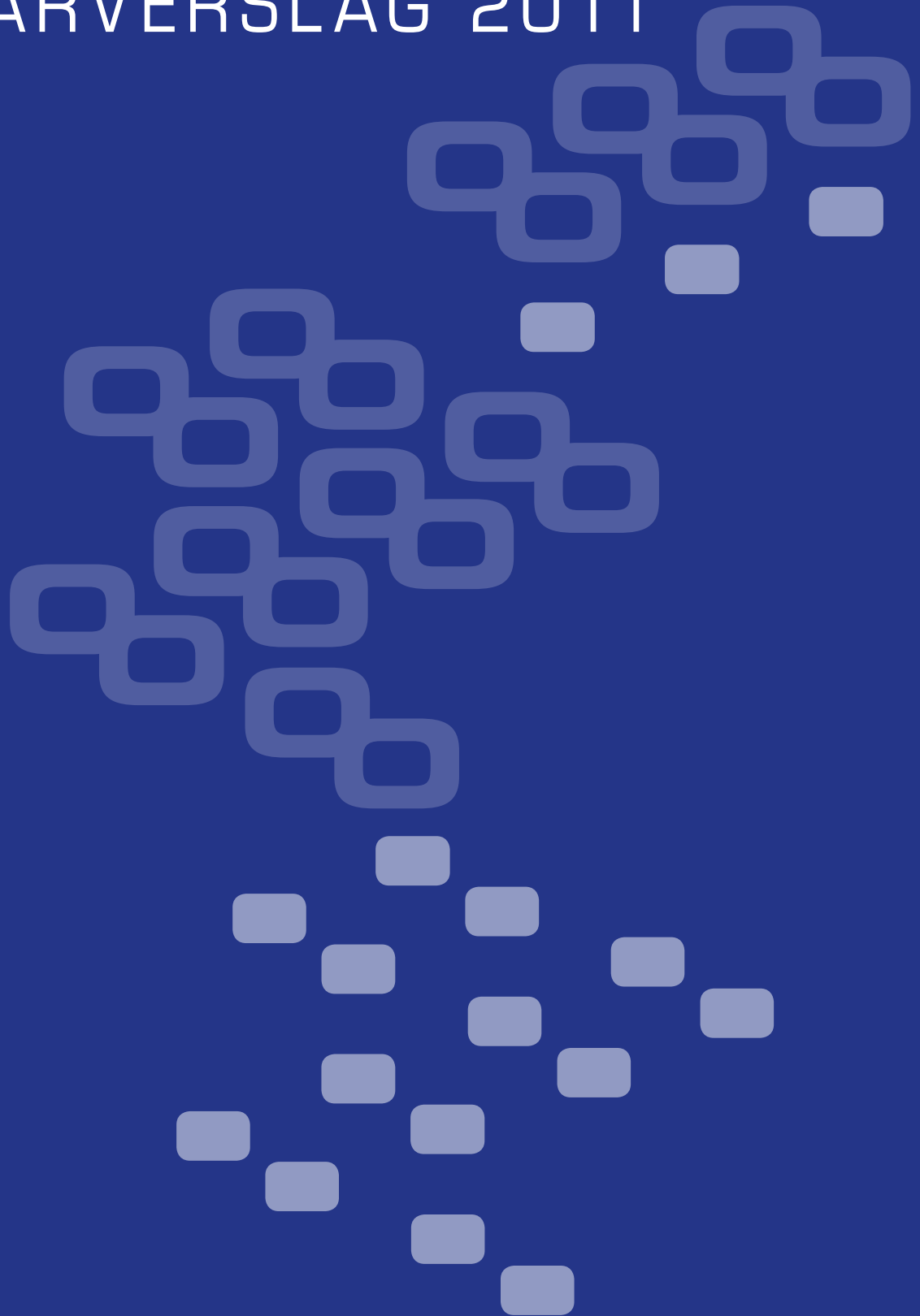
Bpost komt gedeeltelijk tegemoet aan de aanbevelingen. Wat betreft de processen zijn er reeds heel wat initiatieven genomen en ook betreffende de rechten van de bestemming worden engagementen genomen. Wat betreft de schadevergoeding blijft Bpost bij haar standpunt en krijgt de heer V. niet alleen niet de gevraagde schadevergoeding, maar ook niet het bedrag dat door de Ombudsdienst als billijk werd gevonden.


Wij ontvingen een uitgebreide reactie van de klant die wij aan Bpost hebben overgemaakt, en zonder het dossier te heropenen hebben wij in een overleg ook onze bedenkingen aan Bpost overgemaakt.

Bpost heeft binnen de gestelde termijn geargumenteed geantwoord en ook al hebben wij nog opmerkingen over het standpunt van Bpost, met het opstellen en overmaken van een aanbeveling is onze rol beëindigd. Indien de heer V. het wenst, kan hij zijn klacht nog altijd voorleggen aan de rechtbank.

DEEL 3

OPVOLGING VAN HET
JAARVERSLAG 2011





De samenwerking met alle betrokken organisaties rond de veiligheid bij het verzenden van maaltijd- of ecocheques, heeft tot goede resultaten geleid. De beveiliging en opvolging van alle zendingen blijft voor ons een zeer belangrijk aandachtspunt.

IVAN DE WINNE
onderzoeksteam

A. Bpost

1. De verzending van maaltijd- en ecocheques: veiliger

In het jaarverslag van 2011 was er heel wat aandacht voor de klachten betreffende het verdwijnen van eco- en maaltijdcheques. Een werkgroep waarvan Bpost, Unizo, de uitgevers en de Ombudsdienst lid waren, heeft er toe geleid dat alle betrokkenen zich engageerden maatregelen te nemen om de veiligheid te verbeteren. Niet zonder resultaat, wat blijkt uit de daling van het aantal klachten.

Bpost was zelfs bereid om een nieuw product te ontwikkelen voor **de terugzending van de gebruikte cheques** door de winkeliers en grootwarenhuizen, waarbij de volledige verzendweg beveiligd én verzekerd is. In samenwerking met UNIZO en haar leden, werd een pilootproject opgestart. Na evaluatie, is het product (cheques retourdienst) te koop via de website en de online-shop. Het product zal opnieuw geëvalueerd worden eind 2013.

De klant ontvangt bij aankoop 20 beveiligde omslagen die voorgefrankeerd zijn. Een beveiligde omslag mag maximaal 300 cheques bevatten met een welbepaalde maximale nominale waarde. De omslag wordt afgegeven in het postkantoor en de klant krijgt een afgiftebewijs. In geval van verlies of diefstal vergoedt Bpost de direct geleden schade conform de toepasbare algemene voorwaarden.

Deze manier van terugzenden is geen verplichting. Een ondernemer kan nog altijd beslissen zijn cheques te versturen via gewone zending, aangetekend of verzekerd -al dan niet via Bpost- of gebruik te maken van de afhaling door de uitgevers.

Maar ook bij **de verzending van maaltijd- of ecocheques van een werkgever naar zijn medewerkers**, verdwenen zendingen. Wij dringen er op aan om ook hiervoor de nodige voorzorgen te nemen en rekening te houden met de risico's.

Als het gaat over vergoedingen, stelt Bpost dat men geen maaltijdcheques mag verzenden via een gewone zending. Het zijn immers waarden aan toonder. Bij verlies of diefstal zijn er daarom geen vergoedingen voorzien. Waarom aanvaardt Bpost dan dergelijke zendingen? Het bedrijf stelt dat het – omwille van het briefgeheim – niet weet wat de inhoud is van de brieven. Toch zijn de zendingen met maaltijd- en ecocheques heel duidelijk herkenbaar en Bpost heeft voor de verwerking van maaltijdcheques in een sorteercentrum extra veiligheid voorzien. Zich bij verlies of diefstal dan verschuilen achter het feit dat de inhoud verboden is, ervaren veel gedupeerden als hypocriet.

2. De inklaring van zendingen van buiten Europa: belangrijke engagementen

De inklaring van zendingen van buiten Europa genereerde bij Bpost heel wat klachten. Bij de overname door Bpost vanaf 2012 van de douaneactiviteiten van DSV waren wij hoopvol gestemd. De toevloed aan klachten temperde het oorspronkelijk enthousiasme.

De Ombudsdienst nam daarom het initiatief om **alle betrokken instanties rond de tafel** te brengen: Bpost, de plaatselijke bevoegde douanedienst en de Federale Overheidsdienst Financiën. In alle openheid hebben alle deelnemers de problemen en de verschillende verantwoordelijkheden in kaart gebracht. Op basis van de besprekingen werden engagementen genomen die er moesten toe leiden de zendingen snel en correct in te klaren. Geen eenvoudige taak want verschillende informaticasystemen en bedrijfsculturen, gebrek aan personeel, andere tussenkomende federale diensten... bemoeilijkten een vlot verloop.

Toch zijn er op vele vlakken belangrijke stappen gezet:

- De interne communicatie bij Bpost wordt verbeterd zodat de klanten gemakkelijker en beter geïnformeerd worden over de status van hun pakket.
- De communicatie tussen Bpost en douane wordt verbeterd zodat men de pakketten tussen de twee diensten beter kan opvolgen.

Dat wijzigingen niet meteen kunnen worden gerealiseerd is te begrijpen, maar wij zien een positieve evolutie en de wil om via een betere samenwerking een betere dienstverlening te garanderen. De publicatie van een gemeenschappelijke tekst van FOD Financiën en Bpost in verband met de inklaring is daarvan het duidelijkste bewijs. (zie bijlage 4 pagina 75)

In een aantal dossiers stelden wij vast dat de **vertraging van de inklaring** niet veroorzaakt werd door Bpost, noch douane, maar **door verschillende merkhouders en federale diensten** die controles uitvoeren over namaak, voedselveiligheid, verboden goederen... Doordat de overdracht naar die instanties niet geregistreerd werd (of enkel intern, *maar niet gecommuniceerd*), kenden de klantendiensten niet de precieze status van het pakket. *'Het pak zit bij de douane'* was dan ook de meest gebruikte uitleg, waarmee alles en niets gezegd werd.

Ons bewust van het feit dat de Ombudsdienst voor de postsector niet kan tussenkomen bij de betrokken federale administraties en diensten, namen wij contact met onze collega, de Federale Ombudsman. Ook hij kreeg geregeld klachten over vertragingen bij de douane. Het is bijgevolg noodzakelijk om de wederzijdse bevoegdheden uit te klaren en er voor te zorgen dat de klachten zo efficiënt mogelijk worden behandeld.

Belangrijk is het bijgevolg te weten wanneer een pakket zich niet langer bij Bpost bevindt. Vaak bestaat er verwarring over het verschil tussen Bpost als douaneagentschap (dat administratief de inklaring voor de bestemmingen doet) en de douane zelf.

De reglementering in verband met de particuliere brievenbussen kan heel verwarrend zijn en bij de toepassing ervan in de praktijk lijkt het gezond verstand soms te ontbreken. De postale reglementering komt immers soms in conflict met regels in verband met openbaar domein, erfgoed, monumentenzorg... ,

FABIENNE VAN DEN BOSSCHE

onderzoeksteam



Daarom dringen wij er op aan:

- dat de overdracht van Bpost naar douane vastgelegd wordt, zowel bij het uitgaan, als bij het opnieuw binnenkomen bij Bpost wanneer na controle het pakket mag uitgereikt worden. Bij gebrek aan bewijs van overdracht zal de zending onder de verantwoordelijkheid blijven vallen van Bpost of desgevallend de douane
- dat er een spoor is van de overdracht van de zending naar een andere controlerende administratie of dienst. Bij namaak bijvoorbeeld moet er gewacht worden op een vertegenwoordiger van een bepaald merk om na te gaan of het product echt is. Deze controles gebeuren niet elke dag zodat grote vertragingen kunnen ontstaan.

Door samen te werken met de Federale Ombudsdienst hopen wij de processen en problemen beter in kaart te kunnen brengen, zodat de betrokken diensten en overheden de nodige initiatieven kunnen nemen om de efficiëntie en dienstverlening te verbeteren.

3. Particuliere brievenbussen: overleg tussen alle overheden wenselijk

In ons vorige jaarverslag hebben we een pleidooi gehouden om een verplichting te voorzien voor de eigenaars van woningen en appartementen een brievenbus te voorzien die conform de postale reglementering is.

Wij stelden immers vast dat de huurders -vooral in appartementsgebouwen- in een zwakke positie staan bij de toepassing van 'correct boxes' als de eigenaar weigert de brievenbus aan te passen. Correct boxes is het project van Bpost waarbij van de bestemming verwacht wordt dat zijn brievenbus correct is en op de juiste plaats staat. Als de eigenaar in gebreke blijft, is hij het niet, maar de huurder die uiteindelijk geen postbedeling krijgt. De wetgeving ter zake geeft geen enkele mogelijkheid om de eigenaar te verplichten om reglementaire brievenbussen te voorzien:

De Wet van 2 maart 1991 stelt in artikel 142 §2, 3°:

"Bij de bestelling van de postzendingen moeten alle woningen van het Rijk worden betrokken voor zover zij voorzien zijn van een brievenbus binnen handbereik geplaatst aan de grens van de openbare weg en beantwoordend aan de reglementering uitgevaardigd door de Minister, op voorstel van het Instituut."

Het Ministerieel Besluit van 20 april 2007 vermeldt in artikel 2:

“§1. *De brievenbussen moeten aan de grens van de openbare weg geplaatst zijn.*

Het eerste lid geldt niet:

- *1° voor personen met een handicap vastgesteld door de ter zake bevoegde overheidsdienst en die het gevolg is van een beperkte mobiliteit of visuele beperking;*
- *2° voor appartementsgebouwen met een batterij brievenbussen van minstens vier brievenbussen.*


§2. *Wanneer een woning meer dan vier brievenbussen heeft, mogen die bussen ofwel aan de huisdeur, ofwel op de benedenverdieping, op een goed verlichte plaats, worden aangebracht. Zij worden met duidelijk zichtbare cijfers in volgorde genummerd. Het volgnummer, voorafgegaan door de vermelding “Bus”, wordt in het postadres vlak achter het huisnummer vermeld.”*

Over deze problematiek werd in het Vlaams Parlement een vraag gesteld aan de bevoegde Minister. Het antwoord was jammer genoeg negatief. De Minister was van oordeel dat:

“De voorschriften ter zake hebben tot doel de postbedeling sneller en efficiënter te maken. De veiligheids-, gezondheids- en woonkwaliteitsnormen uit artikel 5 van de Vlaamse Wooncode zijn gericht op de realisatie van het recht op menswaardig wonen. Het is weliswaar belangrijk om deze minimumnormen regelmatig bij te stellen, teneinde in te spelen op maatschappelijke of technologische evoluties (zoals ik ook heb aangegeven in mijn visienota “Wonen in Vlaanderen 2050: krijtlijnen van een toekomstvisie”), maar we moeten ons wel blijven beperken tot de minimale vereisten voor kwaliteitsvol wonen. De laatste actualisatie van de minimumnormen werd op 28 oktober 2011 goedgekeurd door de Vlaamse Regering en zal in werking treden op 1 januari 2013. Eén van de nieuwe vereisten betreft de aanwezigheid van één (aparte) brievenbus en bel per zelfstandige woning of kamer. Deze minimale vereiste wordt toegevoegd met het oog op het waarborgen van het grondrecht op de eerbiediging van het privé- en het gezinsleven (art. 22 Grondwet en art. 8, 1 EVRM). Ik acht het dan ook noch noodzakelijk, noch opportuun om binnen het Vlaamse ‘woning kwaliteits instrumentarium’ verdere maatregelen te nemen.”

Wij begrijpen de terughoudendheid van de Minister niet, gezien de gevolgen die het kan hebben voor de bestemmingen. Bij gebrek aan een brievenbus conform de postale regels bestaat het risico dat de bestemmingen helemaal geen postbedeling meer krijgen. Een eventuele verplichting voor de eigenaar om voor zijn huurders een correcte brievenbus te plaatsen volgens de postale regels, lijkt ons volledig verzoenbaar met de betrachting om *“het grondrecht op de eerbiediging van het privé- en gezinsleven” en “het recht op menswaardig wonen”*.

Wij willen er op aandringen dat er op het niveau van het BIPT of het Raadgevend Comité een actualisering wordt gemaakt van de reglementering ter zake. Niet alleen in voorgaande situatie, maar ook in andere is er soms grote onduidelijkheid wat betreft de geldende regels. Wij krijgen heel wat klachten over de plaatsing van particuliere brievenbussen aan de rand van de openbare weg. Wat als dit openbaar domein is, of een erfdiensbaarheid of een eigendom van een iemand anders? Wat als het om een vakantiedomein met permanente bewoning gaat? Zowel federale als gewestelijke en gemeentelijke overheden kunnen betrokken zijn en het zou goed zijn meer eenduidigheid te hebben.



De klachtenbehandeling van een bedrijf zegt veel over de klantvriendelijkheid en de goede samenwerking met de Ombudsdienst voor de postsector kan gezien worden als een kwaliteitslabel.

YOUSSEF ERRADY
onderzoeksteam

B. De klantgerichtheid en samenwerking met de Ombudsdienst

1. De klantgerichtheid bij alle post- en pakjesbedrijven blijft een aandachtspunt

Een goede eerstelijnsklachtenbehandeling en de rechten van de bestemming zijn al jaren aandachtspunten voor de Ombudsdienst. In een geliberaliseerde postmarkt is het bovendien noodzakelijk dat alle spelers dezelfde regels volgen.

“Een transparante, eenvoudige en goedkope interne klachtenprocedure voor een billijke en snelle behandeling van klachten van gebruikers...”⁸ is volgens de wet een voorwaarde om postdiensten te mogen verstrekken.

Dit is een wettelijke verplichting voor alle post- en pakjesbedrijven en wij zien het als een belangrijke graadmeter voor de kwaliteit van de dienstverlening.

De toegankelijkheid is een belangrijk kenmerk om te voldoen aan de kwaliteitseisen van de wetgever. Alle grote bedrijven beschikken over een centraal contactpunt. Sommige bedrijven zijn enkel elektronisch bereikbaar, andere ook telefonisch, per fax of schriftelijk.

Een centraal toegangspunt is belangrijk en voor de meeste klachten de ideale weg. Toch zien we dat het wel eens fout loopt op het moment dat vragen of klachten complexer worden en als de geëigende paden moeten verlaten worden of als er meer dan één bedrijf of dienst betrokken is.

Voor een complex probleem zijn de standaardonderzoeken en -antwoorden niet voldoende. Zij vragen een grotere expertise en meer tijd. Jammer genoeg is die expertise niet altijd meteen beschikbaar, of is er in de klachtenprocedure te weinig tijd voorzien, want, time is nog altijd money. Een dossier wordt ook complexer als er meerdere betrokkenen zijn: bijvoorbeeld bij Bpost, als ook de douane en andere controle instanties moeten tussenkomen voor de invoer van pakketten,

⁸ Artikel 148bis, §2 van de Wet van 21 maart 1991

bij TNT, als het niet duidelijk is of de klacht door TNT België of TNT Nederland moet worden behandeld en ze naar elkaar doorverwijzen, bij Kiala als het door de klant verantwoordelijk gesteld wordt voor een TNT- of DPD-pakket omdat zij voor die bedrijven het netwerkpunt zijn.

We willen hier aan de wettelijke verplichting herinneren dat de postbedrijven verplicht zijn een procedure uit te werken *“voor het bepalen van hun verantwoordelijkheid in gevallen waarbij er meer dan één exploitant betrokken is”*⁹.

2. De samenwerking met de Ombudsdienst

Ook de samenwerking met de Ombudsdienst is wettelijk geregeld. Niet alleen moeten de bedrijven hun klanten én personeelsleden informeren over de beroepsmogelijkheid bij de Ombudsdienst, maar de verdere regels moeten een vlot overleg, met respect voor ieders eigenheid garanderen. De samenwerking met de Ombudsdienst in het kader van de dossiers loopt met de meeste bedrijven vlot.

Toch zijn er nog steeds een aantal principiële discussiepunten waarover nog geen eensgezindheid is gevonden: de rechten van de bestemming, de toepasselijke regels, de bevoegdheden van de Ombudsdienst met het recht van onderzoek, inzage en informatie...

Verscheidene van die punten hebben rechtstreeks te maken met de voorwaarden voor postbedrijven om op de Belgische markt te opereren. Wij hebben daarom de vastgestelde problemen overgemaakt aan het BIPT ter bespreking. Het is immers belangrijk dat alle bedrijven de(zelfde) spelregels volgen.

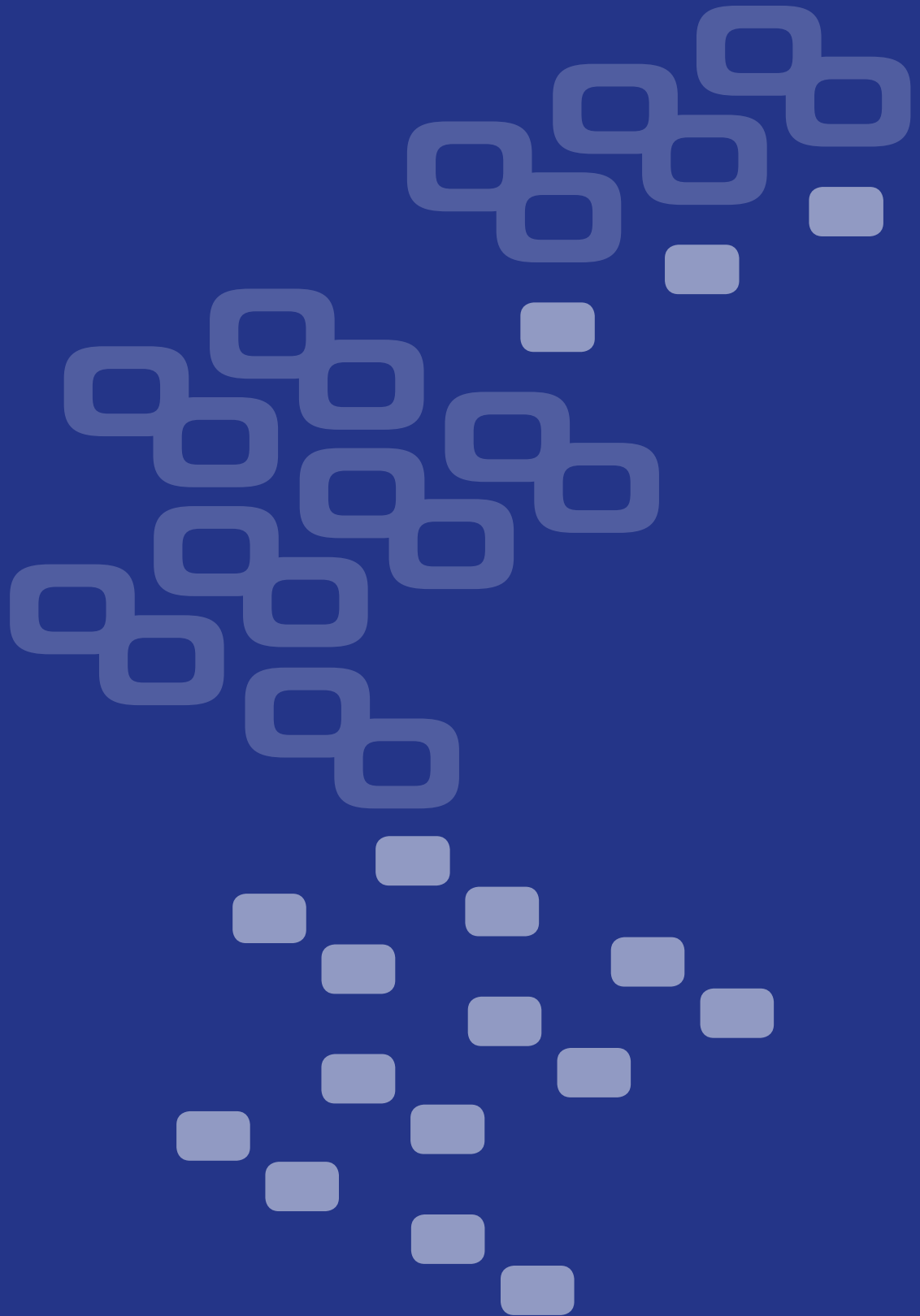
Het spreekt van zelf dat wij bovenvermelde topics zullen blijven opvolgen.

⁹ Artikel 148bis, §2 van de Wet van 21 maart 1991

“alle burgers en organisaties moeten kunnen beschikken over goede en betrouwbare postdiensten, en de verdere openstelling van de markt moet gepaard gaan met een versterking van de universele dienstverlening”

DEEL 4

ALGEMENE CONCLUSIES



De cijfers en bevindingen van de Ombudsdienst kunnen zowel voor de bedrijven als voor de overheid een signaal zijn over de tevredenheid betreffende de kwaliteit van de postale dienstverlening. Over het algemeen kunnen we stellen dat de meeste post- en pakjesbedrijven met wie wij geregeld overleg plegen, streven naar een goede kwaliteit en dat zij bij eventuele fouten bereid zijn ze te herstellen. Als we in bijna 80% van de klachten de klanten kunnen helpen om hun probleem op te lossen, dan is dit ook dankzij de bedrijven die daartoe bereid zijn.

De samenwerking met de Ombudsdienst en de erkenning van onze bevoegdheden is echter niet evident gebleken. In de voorbije jaren en zeker in 2012 zijn er inspanningen gedaan om de samenwerking te verbeteren. Stilaan zien we de resultaten. De discussies met sommige bedrijven over de toepasselijke regels, de rechten van de bestemming, over onze bevoegdheden, de ontvankelijkheid van klachten en de samenwerking, nopen tot reflectie.

A. De aandachtspunten van 2011 zijn gedeeltelijk ingevuld:

Bpost heeft een aantal initiatieven genomen om enkele pijnpunten aan te pakken: de verzending van maaltijd- en ecocheques is veiliger geworden en de inklaring van zendingen via Bpost van buiten Europa is beter en transparanter.

De klantenrelaties zijn bij vele bedrijven nog een werkpunt: de erkenning ten volle van de rechten van de bestemming, de klantvriendelijkheid, de billijkheid... het staat nog niet overal ingeschreven in de prioriteiten van de bedrijven.

De meerderheid van de grote bedrijven heeft zich in regel gesteld met de meeste algemene verplichtingen en een aantal hebben inspanningen gedaan om een constructieve samenwerking op te bouwen met de Ombudsdienst.

Er is echter nog een hele weg te gaan om de Ombudsdienst zijn rol te laten spelen, met name wat betreft de verplichte termijnen voor antwoord, de verplichting om aan de Ombudsdienst alle nodige informatie te bezorgen en om van alle medewerkers de nodige uitleg te krijgen.

B. Uit de klachten van 2012 onthouden we een aantal belangrijke signalen:

1. Voor één markt: één set spelregels

Dit houdt in eerste instantie in dat de spelers gekend zijn. Jammer genoeg is er geen meldingsplicht meer voor natuurlijke én rechtspersonen die actief zijn op de Belgische postmarkt. Enkel wie diensten wil aanbieden die onder de universele dienst vallen moet daarvoor een licentie aanvragen.

Toch gelden voor alle bedrijven en alle diensten enkele belangrijke verplichtingen, niet alleen over bijvoorbeeld de vertrouwelijkheid van de briefwisseling, de bescherming van gegevens, de goede zeden of openbare orde... maar ook in verband met de klachtenbehandeling en samenwerking met de Ombudsdienst (p.16 e.v. van dit Jaarverslag).

Om alle nationale en internationale bedrijven die opereren op de Belgische markt te kunnen informeren en controleren op de naleving van de wettelijke verplichtingen, lijkt het ons op zijn minst noodzakelijk te weten wie actief is op onze markt. Want niet alleen voor de klanten, maar ook voor de bedrijven zelf is het noodzakelijk dat iedereen dezelfde spelregels hanteert.

2. Geen extra drempels

Hoewel de samenwerking met de Ombudsdienst op het goede spoor zit en de bedrijven investeren in professionele klantenrelaties, creëren verscheidene extra interne drempels: een 'second opinion' bij DPD, een registratie van een klacht als vraag om informatie bij Bpost, verwijzen naar de afzender om klacht in te dienen...

De drempel naar de Ombudsdienst moet zo laag mogelijk zijn. Misschien is het ogenblik aangebroken om de wet te verfijnen niet alleen om het mogelijk te maken via de telefoon klacht in te dienen bij de Ombudsdienst, maar ook om te voorkomen dat de bedrijven de toegang tot de Ombudsdienst bemoeilijken.

Telefonisch klacht indienen is zo ingeburgerd dat heel wat mensen zich -terecht- afvragen waarom we hun klacht niet meteen behandelen. Met gerichte vragen aan de telefoon kunnen we vaak een juister beeld krijgen van de klacht.

Als de klant nog geen initiatief heeft genomen om zijn probleem voor te leggen aan het betrokken bedrijf, kunnen wij hem meteen op de juiste procedure wijzen. Als hij dit wel heeft gedaan, kunnen we meteen een onderzoek opstarten en zo heel wat kostbare tijd winnen. Het moet immers onze betrachting zijn om, samen met het betrokken bedrijf, de klant te helpen.

3. Voor de universele dienst: een evenwicht tussen dienstverlening en efficiëntie

Bij de verwerking van zendingen zou een beperking van de fouten bij de uitreiking en een betere opvolging van zendingen voor een grote kwaliteitswinst kunnen zorgen.

De uitreiking van gewone en aangetekende zendingen verdient meer aandacht. Het is misschien niet het meest winstgevendende segment van de markt, maar een responsabilisering van de eerste tot de laatste schakel blijft aangewezen.

Meer bepaald voor de aangetekende zending zijn er enkele blinde punten in het proces, waardoor de opvolging moeilijk wordt. Daardoor dreigt de aangetekende zending zijn waarde te verliezen. Investeren in de opvolging bij elke overdracht zal het vertrouwen in deze dienst vergroten.

De wet bleef tot nu eerder vaag over de normen waaraan een aangetekende zending moet beantwoorden. Dit kan tot de uitholling leiden van de dienst die vaak in administratieve of rechterlijke procedures van zeer groot belang is. Ook al biedt een commercieel product een betere opvolging, het is geen alternatief. Daarom zou het goed zijn de wettelijke bepalingen over de aangetekende zending nader te bekijken.

Bpost is ook *“belast met het verzamelen van adresveranderingen”* en *“de dienst nazending van brievenpost”*¹⁰. De adresveranderingen kunnen tijdelijk zijn of definitief. Dat de nazending enkel geldt voor brievenpost is té weinig gekend en gecommuniceerd. Enkel brieven en aangetekende zendingen worden nagezonden, maar bijvoorbeeld niet de pakjes of kranten. Dit zorgt voor heel wat ergernis en ongeloof omdat het product zijn ‘commerciële’ beloften niet zou nakomen. De beperkingen van de nazendingen meer expliciet vermelden, zou heel wat problemen kunnen voorkomen.

Een postaal netwerk op maat van de klanten combineren met een efficiënte en liefst rendabele organisatie is geen sinecure. Een postpunt is voor vele klanten een goed alternatief gebleken maar niet iedereen begrijpt de logica van het bedrijf als een zending moet afgehaald worden in een verder afgelegen postpunt terwijl er een postkantoor om de hoek is. Ook de informatie over sluitingsdagen van postpunten en de gevolgen voor de afhaling van aangetekende zendingen of pakketten kan beter.

4. De samenwerking met de Ombudsdienst

De goede en correcte samenwerking met de Ombudsdienst is het beste bewijs dat de bedrijven het goed menen met de klant en open staan voor verbetering. Het werk van de ombudsdienst kan een aanvulling zijn van de eigen kwaliteitscontroles en kan helpen de pijnpunten in kaart te brengen.

Een ombudsdienst zoekt niet het conflict maar wel een consensus en een oplossing. De analyses kunnen confronterend zijn en ook al zijn ze enkel op basis van klachten, ze zijn een signaal over de kwaliteit van de dienstverlening. Ze moeten dan ook in deze context gezien worden.

De plaats van de Ombudsdienst is niet verworven. Als onafhankelijke overheidsdienst willen wij maximaal onze bevoegdheden aanwenden om tot resultaten te komen. En alhoewel dit soms tot discussies leidt, is dit de enige weg.

Ook al hebben wij begrip voor sommige standpunten van de bedrijven, toch is op basis van wettelijke en andere regels, een zekere hardnekkigheid soms noodzakelijk. Dit heeft in 2012 geleid tot twee aanbevelingen en tot een initiatief om problemen wat betreft de wettelijke verplichtingen ten aanzien van onze dienst van verschillende bedrijven, te inventariseren en te signaleren.

Overleg en samenwerking met de bedrijven blijven echter de hoogste prioriteit, want zij zijn de sleutel om de problemen van de klanten op te lossen.

¹⁰ Artikel 67 van het Koninklijk Besluit van 27 april 2007

5. De klant als partner voor een correcte post- en pakjesverwerking

Een correcte verzending en uitreiking van post of pakjes is een gedeelde verantwoordelijkheid, ook de klant kan zijn steentje bijdragen

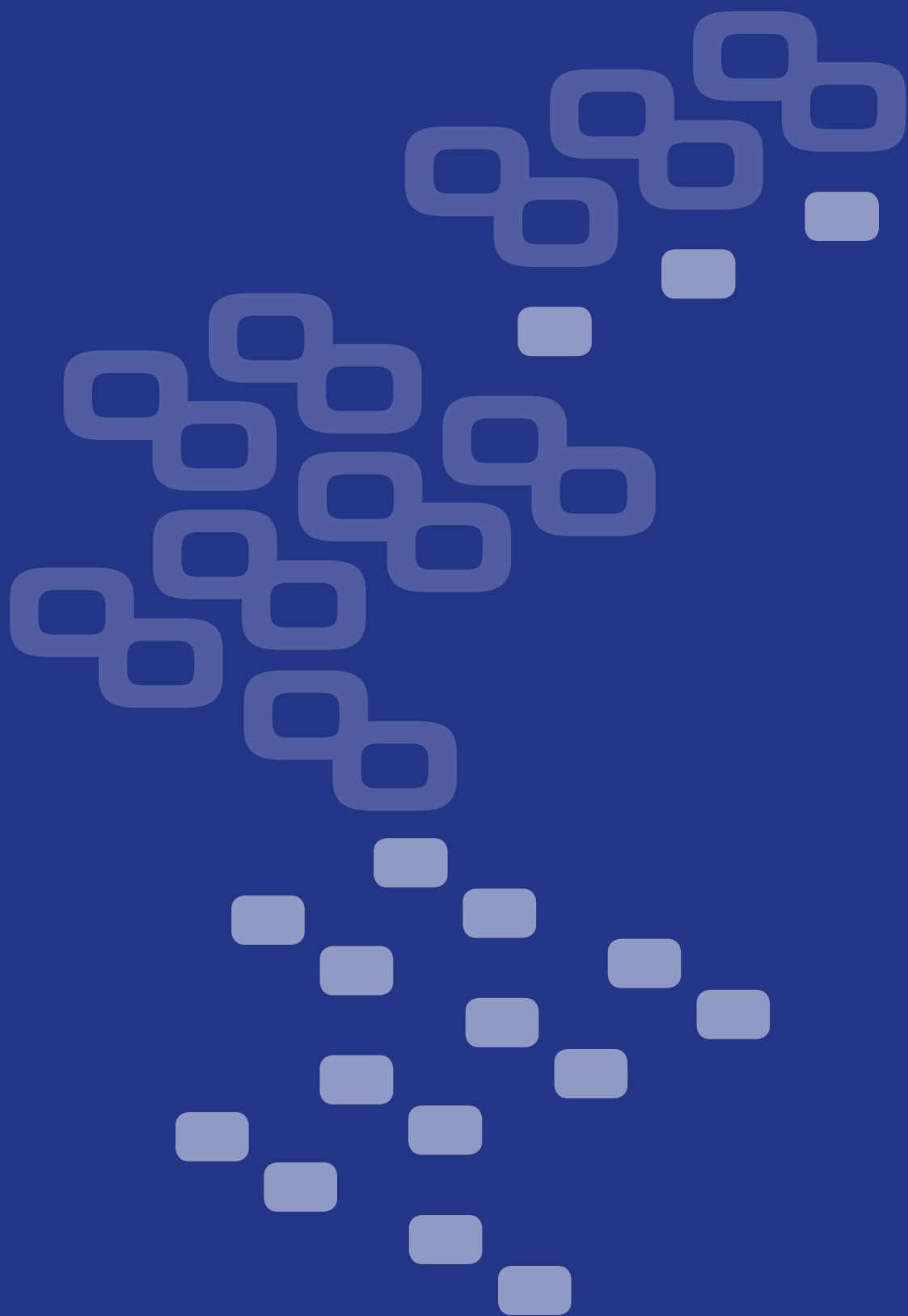
- **Als afzender:**
 - Geen inhoud versturen die verboden is.
 - Correct verpakken, aangepast aan de inhoud.
 - De juiste verzendwijze kiezen, rekening houdend met de inhoud, de gewenste uitreikingdatum, het gedekte risico.
 - Een correct en duidelijk adres vermelden van zowel de bestemming als de afzender. Bij sommige producten is een telefoonnummer aangewezen.
 - Een volledig adres dat naast de naam van de geadresseerde, de straat en het huisnummer ook het busnummer -indien van toepassing- bevat. Naast de naam van de gemeente of stad, is ook de postcode belangrijk en indien van toepassing, de naam van het land.

- **Als bestemming:**
 - Steeds een correct en volledig adres doorgeven aan de afzender.
 - Zorgvuldigheid bij bestellingen via internet: zowel wat betreft de afzender, de toegelaten inhoud, de verpakking, de betalingen en de geldende algemene voorwaarden.
 - Een correcte brievenbus op de juiste plaats is een belangrijk element voor een efficiënte en veilige uitreiking.
 - Bpost zoekt met zijn project 'correct boxes' een partnership aan te gaan met de bestemmingen. De overheid zou in deze een handje kunnen helpen door eigenaren van gebouwen te verplichten om voor hun huurders correcte brievenbussen te voorzien conform de postale normen.



DEEL 5

BIJLAGEN



1. Gebruikte wetteksten

In ons verslag verwijzen wij geregeld naar wetteksten en reglementen. Wij geven hierbij hun volledige benaming. In de verdere tekst zullen wij ons beperken tot de vermelding van de datum.

- **Wereldpostconventie. Reglement van de brievenpost**
- **Wereldpostconventie. Reglement betreffende postpakketten**
- **Verdrag van Warschau van 12 oktober 1929**
- **Verdrag van Genève van 19 mei 1956**
- **Richtlijn 97/67/EG van het Europees Parlement en de Raad van 15 december 1997** betreffende gemeenschappelijke regels voor de ontwikkeling van de interne markt voor postdiensten in de Gemeenschap en de verbetering van de kwaliteit van de dienst
- **Richtlijn 2002/39/EG van het Europees Parlement en de Raad van 10 juni 2002** tot wijziging van Richtlijn 97/67/EG met betrekking tot de verdere openstelling
- **Richtlijn 2008/6/EG van het Europees Parlement en de Raad van 20 februari 2008** tot wijziging van Richtlijn 97/67/EG wat betreft de volledige voltooiing van de interne markt voor postdiensten in de Gemeenschap
- **Wet van 6 juli 1971 houdende oprichting van De Post**
- **Wet van 21 maart 1991** betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven
- **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
- **Wet van 1 april 2007** tot wijziging van de wet van 6 juli 1971 houdende oprichting van De Post en tot wijziging van de wet van 26 december 1956 op de postdienst
- **Wet van 13 december 2010** tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de Belgische post- en telecommunicatiesector en tot wijziging van de wet van 9 juli 2001 houdende vaststelling van bepaalde regels in verband met het juridisch kader voor elektronische handtekeningen en certificatediensten
- **Koninklijk Besluit van 9 oktober 1992** betreffende de dienst "Ombudsman" in sommige autonome overheidsbedrijven
- **Koninklijk Besluit van 13 december 2005** houdende goedkeuring van het vierde beheerscontract gesloten tussen De Post en de Staat.
- **Koninklijk Besluit van 11 januari 2006** tot toepassing van titel IV (Hervorming van de Regie der Posterijen) van de wet van 21 maart 1991 betreffende hervorming van sommige economische overheidsbedrijven
- **Koninklijk Besluit van 11 januari 2006** tot vaststelling van de nadere regels inzake aangifte en overdracht van postdiensten die geen deel uitmaken van de universele dienst en tot toepassing van de artikelen 144quater, § 3, 148sexies § 1,1° en 148septies van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven
- **Koninklijk Besluit van 27 april 2007** houdende reglementering van de postdienst
- **Koninklijk Besluit van 30 april 2007** houdende reglementering van de financiële postdiensten
- **Ministerieel Besluit van 20 april 2007** houdende reglementering van de particuliere brievenbussen
- **Ministerieel Besluit van 30 april 2007** houdende reglementering van de financiële postdiensten

2. De bevoegdheden en opdrachten van de Ombudsdienst voor de postsector

De 'Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven' ligt aan de basis van de Ombudsdienst voor de postsector.

Oorspronkelijk was de 'Ombudsdienst bij De Post' enkel bevoegd voor alle activiteiten van het overheidsbedrijf De Post. Door de voortschrijdende liberalisering van de postmarkt werd het aandeel van de privébedrijven steeds belangrijker. Consumenten doen, afhankelijk van hun specifieke behoeften, in toenemende mate beroep op verschillende postale operatoren. De wetgever besliste dan ook de bevoegdheid van de Ombudsdienst uit te breiden tot alle bedrijven die actief zijn op de Belgische postmarkt.¹¹

Met de wet van 13 december 2010, (BS 31 december 2010) werd de wet van 21 maart 1991 opnieuw gewijzigd en de Belgische postmarkt volledig geliberaliseerd. Die wet heeft ook enkele wijzigingen en aanvullingen aangebracht aan de artikels die de Ombudsdienst voor de postsector betreffen.

Vanaf januari 2011 opereert de Ombudsdienst voor de postsector bijgevolg in een volledig geliberaliseerde postmarkt, waarbij Bpost tot 2018 aangewezen is als aanbieder van de universele dienst.

A. De bevoegdheden

De Ombudsdienst voor de postsector is bevoegd voor

- 1 Bpost
- 2 de ondernemingen die postdiensten aanbieden in de zin van artikel 131, 1° van de wet van 21 maart 1991.

De wet beperkt de bevoegdheid tot *"de belangen van gebruikers die zelf geen postdiensten aanbieden"*. De Ombudsdienst is dus niet bevoegd voor geschillen tussen verschillende operatoren.

B. De opdrachten

- 1 alle klachten van de gebruikers onderzoeken die verband houden met de activiteiten van de bedrijven die onder zijn bevoegdheid vallen:
 - a de activiteiten van Bpost, met uitzondering van:
 - klachten waarvoor een andere onafhankelijke sectoriële geschillencommissie of onafhankelijke bemiddelaar bevoegd is (bijvoorbeeld Bpost Bank/Bank van De Post).
 - klachten die producten en diensten betreffen die door Bpost aangeboden worden in onderaanneming van derden.
 - b de postale activiteiten van de ondernemingen die postdiensten aanbieden zoals bedoeld in artikel 131, 1°
- 2 bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de ondernemingen en de gebruikers;
- 3 een aanbeveling richten tot de ondernemingen indien geen minnelijke schikking kan worden bereikt. Een afschrift van aanbeveling wordt aan de klager toegezonden;
- 4 de gebruikers die zich schriftelijk of mondeling tot de dienst richten zo goed mogelijk voorlichten over hun rechten en belangen;
- 5 op verzoek van de Minister die bevoegd is voor de postsector, of van de Minister bevoegd voor consumentenzaken, of van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie, of van het Raadgevend Comité voor de postdiensten adviezen uitbrengen in het kader van zijn opdrachten;
- 6 samenwerken met:
 - a andere onafhankelijke sectoriële geschillencommissies of onafhankelijke bemiddelaars, onder meer door het doorsturen van klachten die niet ressorteren onder de bevoegdheid

¹¹ Wet van 21 december 2006, in voege getreden op 2 februari 2007

- van de Ombudsdienst voor de postsector naar de bevoegde geschillencommissie of bemiddelaar.
- b de buitenlandse ombudsmannen of hiermee functioneel gelijkgestelde instanties die opereren als beroepsinstantie voor de behandeling van klachten waarvoor de Ombudsdienst voor de postsector bevoegd is.

De wetgever bepaalt welke klachten niet ontvankelijk zijn:

- de klachten die niet voorafgaandelijk bij de onderneming zijn ingediend volgens de interne procedure van de betrokken onderneming.
- anonieme klachten.
- klachten die niet schriftelijk zijn ingediend.

of wanneer de Ombudsdienst ze kan weigeren:

- klachten die meer dan een jaar geleden werden ingediend bij de betrokken onderneming.
- vexatoire klachten.

en tenslotte dat het onderzoek van een klacht wordt beëindigd wanneer de klacht in een rechtbank wordt beslecht.

C. De verplichtingen voor de bedrijven t.a.v. de Ombudsdienst voor de postsector

De wetgever heeft bij wet van 13 december 2010 de rol van de Ombudsdienst versterkt, o.a. via het opnemen in de wet van een aantal elementen, die voorheen waren opgenomen in het protocol dat werd gesloten tussen de Ombudsdienst en de ondernemingen (klachtenregistratie volgens de CEN14012-norm, termijnen voor antwoord van de bedrijven, procedure voor behandeling en informatie).

In het kader van de klachtenbehandeling en werking van de Ombudsdienst wordt aan de aanbieders van postdiensten, hun onderaannemers en elke persoon die hem personeel levert een aantal verplichtingen opgelegd.

- De verplichting een transparante, eenvoudige en goedkope procedure intern in te stellen voor een billijke en snelle behandeling van klachten van gebruikers die betrekking hebben op het verlies, de diefstal, de beschadiging of de niet-naleving van de kwaliteitsnormen met inbegrip van een procedure voor het bepalen van hun verantwoordelijkheid in gevallen waarbij meer dan één exploitant betrokken is.
- De verplichting de gebruikers van postdiensten op de hoogte te brengen van de beroepsmogelijkheid bij de Ombudsdienst voor de postsector.
- De verplichting alle personeelsleden en in het bijzonder de personeelsleden van de commerciële diensten, klantenrelaties en informatiediensten, over de beroepsmogelijkheden van de gebruikers bij de Ombudsdienst te informeren en daarbij de meest aangewezen communicatiemiddelen gebruiken. Op verzoek van de gebruiker de coördinaten van de Ombudsdienst voor de postsector geven.
- Er wordt bij de aanbieder van postdiensten een persoon aangewezen die naar behoren bevoegd wordt verklaard om de aanbieder van postdiensten te vertegenwoordigen in zijn betrekkingen met de Ombudsdienst voor de postsector.
- Het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT) controleert de naleving van de verplichtingen bovenvermeld in dit artikel door de aanbieders van postdiensten en publiceert een jaarverslag over de controle en resultaten ervan.

3. De CEN14012-norm ¹²

Bij de uitbreiding van de bevoegdheden van de Ombudsdienst is er voor geopteerd om de registratie van de klachten te baseren op een Europese norm. Dit zorgt immers voor transparantie en gelijke behandeling van alle bedrijven die actief zijn op de Belgische postmarkt en onderworpen zijn aan de verplichting tot vergunning of aangifte. Dit ligt in de lijn van de Europese visie die een betere bescherming nastreeft van de consumenten en gebruikers in een geliberaliseerde markt. Al in het Groenboek in 1992, heeft de Europese Commissie het belang onderstreept van de gemeenschappelijke regels voor de ontwikkeling van een Europese postmarkt en de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening en de nood aan de ontwikkeling van gemeenschappelijke evaluatienormen.

In samenwerking met de Wereld Post Vereniging, heeft het Europees Comité voor normalisatie zich toegelegd op het ontwikkelen van een Europese kwaliteitsnorm, van een standaard voor het meten van klachten en van procedures voor herstel.

Dit heeft in 2003 geleid tot de CEN14012-norm. Deze norm definieert verschillende klachtentypes, ontwikkelt voor elk van hen een methodologie zodat de operator de klachten kan identificeren, behandelen en oplossen.

De norm legt ook de eisen vast waaraan de organisatie van de klachtenbehandeling bij de operatoren moet voldoen.

De CEN14012-norm is van toepassing op alle binnenlands en grensoverschrijdend postverkeer dat deel uitmaakt van de universele dienst. Hij mag desgevallend ook toegepast worden voor andere postdiensten.

De Publicaties van het Europees Comité voor normalisatie vallen onder de wet op de auteursrechten, wij kunnen de norm bijgevolg niet publiceren. Wij beperken ons tot de weergave van de belangrijkste componenten¹.

Een eerste hoofdstuk bevat een aantal definities: wat is een klant, gebruiker, een klager? Wat is een algemene en een specifieke klacht? Wat is een terechte klacht? Hoe bepaalt men de behandelingsstijd van een klacht? Hoe bepaalt men het verschil tussen een vertraging en een verlies van een zending?

Een tweede hoofdstuk helpt om meer duidelijkheid te brengen in een klacht. Op welke manier kan men een klacht indienen? Welke informatie moeten de operatoren in dit verband geven en welke de klanten?

De norm definieert verder de manier waarop klachten geklasseerd kunnen worden en in welke categorieën onderverdeeld. De voorgestelde categorieën zijn minimaal en kunnen uitgebreid worden of variëren volgens de landen.

In een volgend hoofdstuk bepaalt de norm het kader voor de behandeling van de klachten: het proces, de behandelingstermijn en de manier waarop aan de klant geantwoord moet worden. Daarna volgt een hoofdstuk over de procedures om te remediëren, en een volgende behandelt de manier waarop de statistieken worden opgemaakt.

Afsluitend beveelt de norm een permanente evaluatie van de klantentevredenheid aan over de manier waarop de klacht werd behandeld.

¹² In België is de norm te verkrijgen bij de Europees Comité voor normalisatie (Stassartstraat 36, 1000 Brussel. www.cen.eu) of bij het Bureau voor normalisatie (Brabançonnelaan 29, 1000 Brussel www.nbn.be)

4. De gemeenschappelijke verklaring van de Federale Overheidsdienst Financiën en Bpost



Federale
Overheidsdienst
FINANCIËN
Algemene Administratie van de
DOUANE en ACCIJNZEN



Internationale pakketten die naar België gestuurd worden. Gemeenschappelijke mededeling van de Douane en bpost:

Wie in België op een pakje uit een land buiten de Europese Unie wacht, wil weten waar het pakket zich bevindt: bij de Douane of bij bpost. Beide informeren de eindklanten graag samen over hun respectievelijke verantwoordelijkheden bij de invoer van pakketten.

De Algemene Administratie van de douane en accijnzen (de Douane) is belast met de controle van de goederen die binnenkomen in de Europese Unie (EU) en met de belastingheffing op de goederen. Controles kunnen ook uitgevoerd worden op Europese goederen.

bpost klaart de pakketten in, bezorgt ze bij de geadresseerden en int de eventuele douanerechten en de btw.

Wat gebeurt er met een postpakket van buiten de EU vanaf aankomst in België tot de distributie?

1. De veiligheidscontrole

De Douane kan een veiligheidscontrole uitvoeren op alle goederen die bpost in de Europese Unie binnenbrengt. Zij onderzoekt of de invoer van de goederen toegelaten is, met name wapens, namaak, voeding, geneesmiddelen,... bpost stelt deze goederen ter beschikking van de douane.

2. De inkleding en de douaneaangifte

Bij de inkleding berekent bpost de invoerrechten, btw en eventuele andere rechten:

1. Invoerrechten zijn verschuldigd als de waarde van het pakket (zelfs een geschenk) minimaal 150 euro bedraagt. Invoerrechten worden berekend op de "douanewaarde" die terug te vinden is op het postaal douanedocument of op de factuur eventueel verhoogd met de verzendkosten (Zie voorbeelden onder 3.1). Voor de douane hebben alle goederen (inclusief geschenken) steeds een bepaalde waarde.
2. Btw is verschuldigd op commerciële pakketten die 22 euro of meer kosten* en op niet-commerciële zendingen van particulier aan particulier (zelfs een geschenk) die 45 euro of meer kosten*. (* betekent de waarde van de zending, excl. transportkosten.)
De btw wordt berekend op de douanewaarde, verhoogd met de invoerrechten, accijnzen en andere kosten. In bepaalde gevallen is geen enkel recht noch belasting verschuldigd, men spreekt dan van vrijstelling (zie punt 4).
3. De Douane kijkt de door bpost opgestelde en aangeboden douaneaangifte na en geeft de goederen vrij voor distributie.
4. Wanneer een pakket ingeklaard is en wordt vrijgegeven door de Douane, bezorgt bpost het bij de geadresseerde thuis. Als die niet thuis is, bewaart bpost het 14 dagen voor hem in een van zijn meer dan 1100 afhaalpunten.

De klant kan ook zelf de douaneaangifte opstellen maar de procedure is niet eenvoudig en neemt veel tijd in beslag. Wie zelf wil instaan voor de inkleding van zijn zendingen, neemt contact op met bpost via bpi.csclearance@bpost.be of 02/278 50 80.



3. De invoerrechten en de btw

De invoerrechten zijn rechten die voor de Europese Unie geïnd worden. Het tarief is afhankelijk van het product en wordt bepaald in door de EU opgestelde goederennomenclatuur.

Bij wijze van voorbeeld bedraagt het invoerrecht op boeken 0%, terwijl de btw 6% bedraagt (zelfde tarief als bij een aankoop in België). De invoerrechten en btw worden door bpost geïnd van de geadresseerde en doorgestort aan de douane. Als bewijs van betaling ontvangt de geadresseerde een kwitantie via de postbode, het postkantoor of het PostPunt van zijn wijk. Uitsluitend aan belastingplichtigen waarvan het btw-identificatienummer vermeld staat op de zending (in de adresgegevens van de geadresseerde), zal bpost, na inning van alle belastingen en kosten, de invoeraangifte (Enig Administratief Document) opsturen.

3.1. Berekening van de verschuldigde belastingen

Hoe de belastingen bij de invoer van goederen worden berekend, wordt hierna met enkele voorbeelden geïllustreerd:

Voorbeeld 1

Aankoop van een lederen handtas op een internetwebsite in Hong Kong

- Waarde : 450 euro
- Invoerrechten : 3 %
- Verzendingskosten : 35 euro
- btw : 21 %
- Kosten voor douaneformaliteiten (zie punt 5) : 30 euro

Berekening invoerrechten :

- Douanewaarde = factuurwaarde van de goederen (450 euro) + verzendingskosten (35 euro) = 485 euro
- Invoerrechten = 3% op 485 euro = 14,55 euro

Berekening btw bij invoer:

- Maatstaf van heffing inzake btw – de douanewaarde (485 euro) + de invoerrechten (14,55 euro) + de kosten voor douaneformaliteiten (30 euro) – 529,55 euro
- btw – 21 % op 529,55 euro – 111,21 euro

Totaal te betalen aan bpost :

Invoerrechten (14,55 euro) + btw (111,21 euro) + kosten voor douaneformaliteiten (30 euro) = 155,76 euro

Voorbeeld 2

Aankoop van een paar sportschoenen op een Amerikaanse veilingssite

- Waarde : 48 euro
- Invoerrechten : 16,9 %
- Verzendingskosten : 20 euro
- btw : 21%
- Kosten voor douaneformaliteiten (zie punt 5) : 12 euro

Berekening invoerrechten :

- Douanewaarde = factuurwaarde van de goederen (48 euro) + verzendingskosten (20 euro) = 68 euro
- Invoerrechten = 0 euro (de intrinsieke waarde (48 euro) is lager dan de vrijstellingsdrempel van 150 euro (zie punt 4))

Berekening btw bij invoer:

- Maatstaf van heffing inzake btw – de douanewaarde (68 euro) + de invoerrechten (0 euro) + de kosten voor douaneformaliteiten (12 euro) – 80 euro
- btw – 21% op 80 euro – 16,80 euro

Totaal te betalen aan bpost :

Invoerrechten (0 euro) + btw (16,80 euro) + kosten voor douaneformaliteiten (12 euro) – 28,80 euro



3.2. Terugbetaling van invoerrechten en btw bij invoer

In bepaalde gevallen en onder bepaalde voorwaarden kunnen de invoerrechten en btw bij invoer terugbetaald worden. Dit is het geval wanneer het geïnde bedrag hoger is dan wat wettelijk verschuldigd is. In dat geval moet een verzoek, gestaafd met de aangifte of de kwitantie en voldoende bewijzen, worden ingediend bij bpost die als tussenpersoon zal optreden tegenover de Douane.

Wanneer het om een vergissing van bpost gaat, (voorbeelden : waarde 1200 euro aangegeven ipv 120 euro), betaalt bpost onmiddellijk de onterecht aangerekende bedragen terug.

Wanneer daarentegen het te hoog geïnde bedrag te wijten is aan een verkeerde vermelding van de waarde op de documenten bij de zending, zal bpost 85 euro administratieve kosten voor de behandeling van het teruggavedossier vragen. bpost zal de terugbetaling pas uitvoeren na een effectieve teruggave door de douane aan bpost, wat enige tijd kan duren.

4. De vrijstellingen

Alle informatie over vrijstellingen betreffende invoerrechten en btw bij invoer kunnen worden geraadpleegd op <http://fiscus.fgov.be/interfdanl/nl/citizens/pakket.htm>

5. De kosten van douaneformaliteiten

5.1. Berekening van de "kosten voor douaneformaliteiten"

bpost rekent in 2013 de volgende kosten aan voor de douaneformaliteiten:

- 0 euro voor zendingen met een waarde van maximaal 22 euro (uitgezonderd alcoholische producten, parfum, toiletwater, tabak en tabaksproducten)
- 12 euro voor het vervullen van de douaneformaliteiten voor niet vrijgestelde zendingen waarvan de waarde minder bedraagt dan 150 euro
- 30 euro voor het vervullen van de douaneformaliteiten voor niet vrijgestelde zendingen waarvan de waarde 150 euro of meer bedraagt
- 40 euro voor zendingen (planten en plantaardige producten) waarvoor een fytosanitair certificaat voorgelegd dient te worden
- 30 euro voor het opmaken van een transitaangifte of een laatvolgen
- 85 euro voor het indienen van een regularisatiedossier.

5.2. Terugbetaling van de "kosten voor douaneformaliteiten"

In bepaalde gevallen en onder bepaalde voorwaarden kunnen de kosten voor douaneformaliteiten worden terugbetaald. Het meest voorkomende geval is dit waarbij de waarde van de zending lager is dan de aangegeven waarde, waardoor er ten onrechte of te hoge kosten van douaneformaliteiten werden aangerekend. In dat geval moet het verzoek, gestaafd met de aangifte of de kwitantie en voldoende bewijzen, worden ingediend bij bpost. Wanneer het om een vergissing van bpost gaat, voorbeeld waarde 1200 euro aangegeven ipv 120 euro, worden de teveel aangerekende kosten voor douaneformaliteiten van 18 euro (30 euro-12 euro) door bpost onmiddellijk terugbetaald. Wanneer het aangerekende bedrag van de kosten voor douaneformaliteiten het gevolg is van een verkeerde vermelding van de waarde op de bij de zending aanwezige documenten of de verkregen documenten, zal er in principe geen terugbetaling gebeuren door bpost.



Federale
Overheidsdienst
FINANCIEN
Algemene Administratie van de
DOUANE en ACCIENZEN



Inlichtingen

1. Douane

Bijkomende inlichtingen over de Douane zijn beschikbaar op de internetsite van de Douane:

<http://fiscus.fgov.be/interfdanl/nl/citizens/pakket.htm>

Wie na consultatie van de website, nog geen antwoord zou hebben gevonden op zijn vragen kan rechtstreeks contact opnemen met de Douane op volgend email adres :

gew.dir.da.brussel@minfin.fed.be (en français : dir.reg.da.bruxelles@minfin.fed.be)

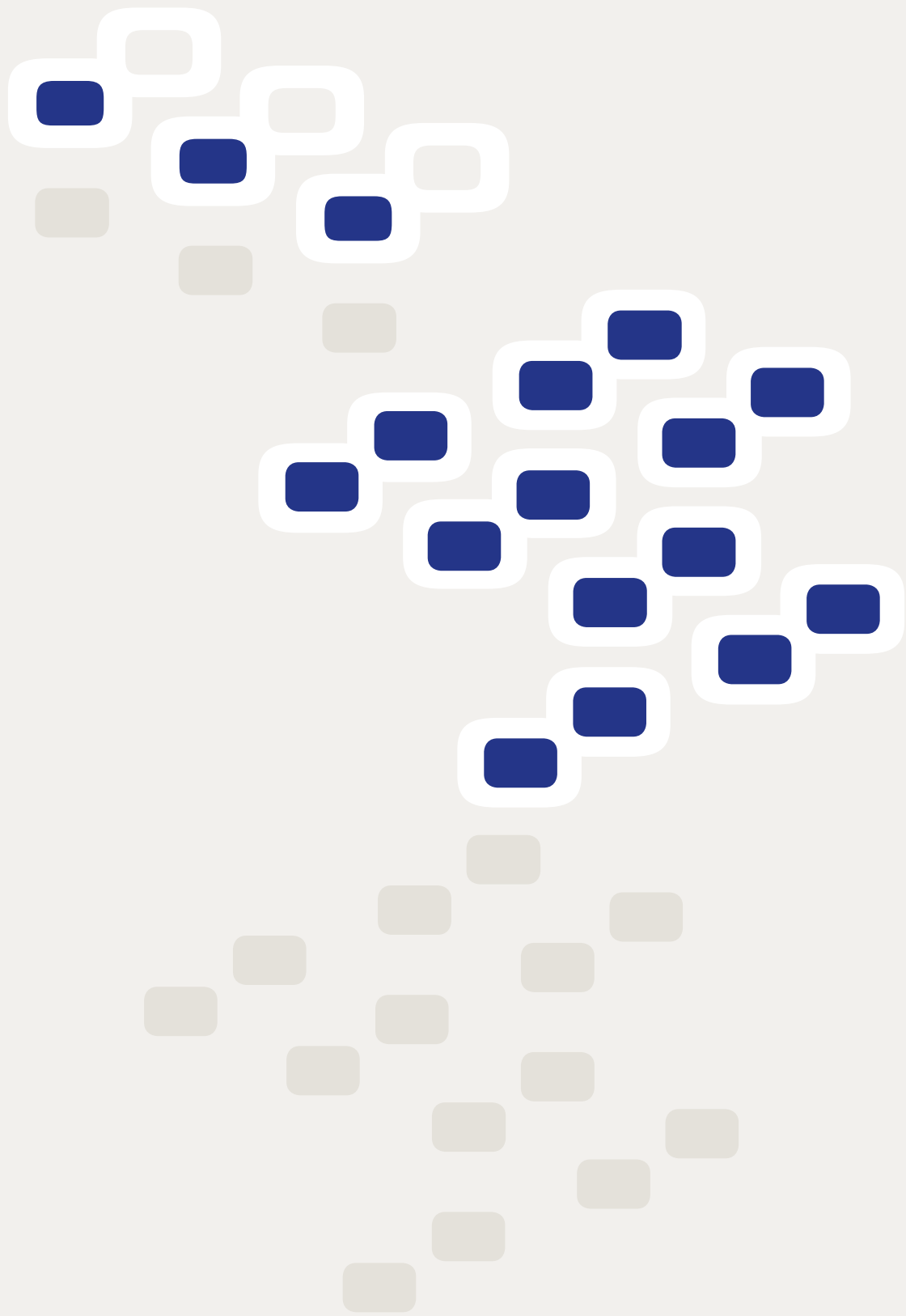
Belangrijke opmerking: Klanten hoeven zich niet systematisch tot de douane te richten om de exacte situatie van hun pakket te kennen ("Waar bevindt mijn pakje zich?, Is het aangekomen in België?, Zijn de goederen ingeklaard? ..."). Ook wanneer de track and trace van bpost (http://www.bpost.be/etr/light/showSearchPage.do?oss_language=NL) de term « douane » vermeldt, betekent dit niet altijd dat de Douane in het bezit is van de zending. Deze term is een algemene aanduiding dat de zending onderworpen wordt aan bepaalde administratieve invoerformaliteiten en/of controles. Voor de invoer van bepaalde goederen wordt er ook een beroep gedaan op andere controle-instellingen (FAVV, FAGG, BIPT, ...). De afhandeling van dergelijke formaliteiten en/of controles kan echter enige tijd in beslag nemen.

2. bpost

Bijkomende inlichtingen over bpost zijn beschikbaar op de internetsite van bpost:

<http://www.bpost.be/site/nl/residential/customerservice/brochures/index.html>

Klanten kunnen ook terecht op volgend telefoonnummer 022 012345 (zonaal tarief) van maandag tot en met vrijdag van 8u tot 19u en op zaterdag van 8u30 tot 12u.



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

Dit verslag wordt overgemaakt aan de Minister, bevoegd voor de postsector, de Minister bevoegd voor consumentenzaken en aan de wetgevende kamers. Verder aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, aan Bpost en aan de aanbieders van postdiensten die actief zijn op de Belgische markt. Er wordt ook een exemplaar gedeponneerd in de Nationale Bibliotheek. Het jaarverslag is ter beschikking van het publiek via onze website **www.omps.be** of via de bibliotheken (al dan niet elektronisch). Indien gewenst, wordt gratis een gedrukt exemplaar opgestuurd. Het Jaarverslag bestaat in het Nederlands en het Frans. Een samenvatting in het Duits en Engels is beschikbaar via de website.

Verantwoordelijke uitgever: Truus LOSTRIE , Ombudsvrouw/Médiatrice