

JAHRESBERICHT 2023



Im Jahr 2023 wandten sich 4.672 Postbenutzer an ombudsman poste und 2.260 Streitfälle waren Gegenstand einer Schlichtungsuntersuchung, die in 2.016 Fällen zu einer einvernehmlichen Lösung führte. Ein gutes Ergebnis, das dank eines motivierten Teams erreicht wurde!

Unsere Aufgabe geht deutlich über die Bearbeitung von Einzelfällen hinaus. Wir haben einen umfassenden Überblick über die Probleme und Themen des Postsektors und sind sogar in der Lage, auf der Grundlage der Analyse der Beschwerden und der in diesem Zusammenhang durchgeführten Untersuchungen Feststellungen zu wiederkehrenden Problemen zu treffen, die, wenn der Bürgerbeauftragte es für notwendig und relevant hält, zu strukturellen Empfehlungen führen können. Diese können einen positiven Beitrag für den Sektor oder zumindest für einen bestimmten Betreiber leisten, der versucht, seine Organisation und sein Dienstleistungsangebot zu optimieren.

In seinem Jahresbericht fordert der Bürgerbeauftragte den Sektor auf, seine

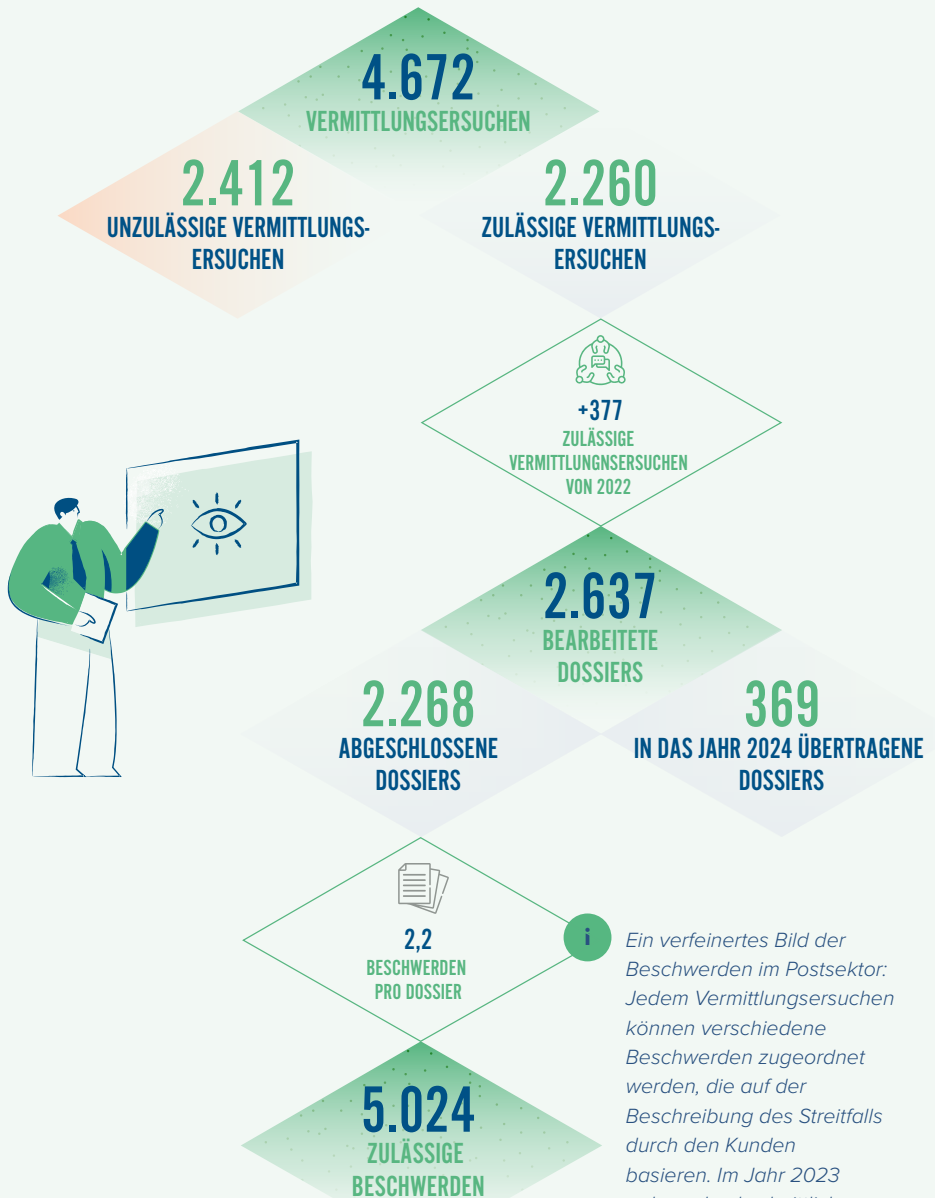
Anstrengungen zu verstärken, um die Zahl der verlorenen Pakete zu verringern.

Wir stellen anhand der bei uns eingehenden Beschwerden fest, dass verlorene Pakete nach wie vor die größte Schwachstelle der Branche sind.

Darüber hinaus betont der Bürgerbeauftragte das Recht des Empfängers, bei Problemen mit seiner Sendung Hilfe vom Kundenservice zu erhalten. In dieser Hinsicht stellt die Ablehnung der Einleitung einer Untersuchung auf Antrag des Postbenutzers eine zusätzliche Frustration und einen weiteren Grund dar, sich an unseren Dienst zu wenden.

Ein zugänglicher Kundenservice ist daher ein wesentliches Instrument, um das Vertrauen der Postbenutzer zu erhalten und/oder wiederherzustellen.

2023 AUF EINEN BLICK



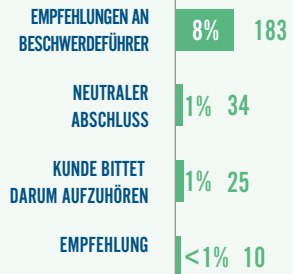
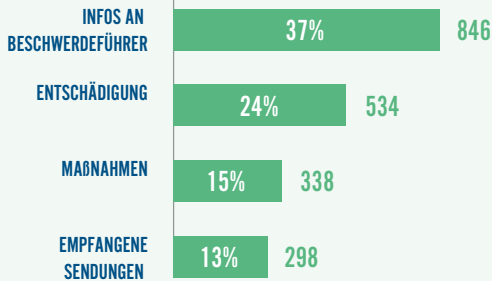
i Ein verfeinertes Bild der Beschwerden im Postsektor: Jedem Vermittlungersuchen können verschiedene Beschwerden zugeordnet werden, die auf der Beschreibung des Streitfalls durch den Kunden basieren. Im Jahr 2023 gab es durchschnittlich 2,2 Beschwerden pro Dossier.

2023 ERGEBNISSE

2.268
ABGESCHLOSSENE ZULÄSSIGE
DOSSIERS

89%
2.016
GÜTLICHE
LÖSUNGEN

252
ANDERE
ERGEBNISSE



2023 IN EINZELHEITEN

5.024
ZULÄSSIGE
BESCHWERDEN

2.797 PAKETE

1.004 BRIEFPOST

1.133 KUNDENDIENSTBESCHWERDEN

90 SONSTIGES

DIE VON OMBUDSMAN POSTE FORMULIERTEN EMPFEHLUNGEN UND APPELLE AN DIE BEHÖRDEN

ombudsman poste empfiehlt dem Sektor:

- ◆ interne betriebliche Verbesserungen vorzunehmen, um zu einer Verringerung der Anzahl der Fälle von verschwundenen Paketen beizutragen.
- ◆ Pakete in Abwesenheit des Empfängers nicht an einem ungesicherten Ort in der Nähe der Zustelladresse abzulegen, es sei denn, der Empfänger hat dies ausdrücklich genehmigt.
- ◆ die Rechte des Empfängers zu gewährleisten, indem er auf seinen Antrag hin eine Untersuchung einleitet, ihn angemessen informiert und ihm in bestimmten Fällen, die dies rechtfertigen, eine finanzielle Entschädigung für den erlittenen Schaden zahlt.



ombudsman poste empfiehlt bpost:

- ◆ für die strikte Einhaltung des Verfahrens bezüglich der Zustellung von eingeschriebenen Sendungen gemäß Artikel 9 des Königlichen Erlasses vom 14. März 2022 über Postdienste zu sorgen und dabei sicherzustellen, dass sie den Nachweis über die Überprüfung der Identität des Berechtigten erbringen kann.

ombudsman poste macht die Behörden darauf aufmerksam:

- ◆ auf die Notwendigkeit der Schaffung eines Rechtsrahmens in Bezug auf die Haftung des Universaldiensteanbieters für die Beförderung inländischer Pakete und eingeschriebener Sendungen sowie auf die Regelung der in diesem Zusammenhang vorgesehenen Entschädigungen.
- ◆ über die Ergreifung geeigneter Maßnahmen in Bezug auf Geschenke, die aus Drittländern versandt werden, damit Bürger Pakete von Freunden und Familie ohne bürokratischen Aufwand und zusätzliche Kosten erhalten können.

DEN VOLLSTÄNDIGEN JAHRESBERICHT KÖNNEN SIE UNTER [OMBUDSMANPOSTE.BE](https://ombudsmanposte.be) EINSEHEN.