

ombudsman *poste*

Sinds 1993 en tot op vandaag bemiddelt ombudsman poste in elk individueel beroepsgeschil. De ombudsdienst start de bemiddeling met het verhaal van de klager. Het bereiken van een oplossing vraagt vervolgens een stevige samenwerking tussen het betrokken postbedrijf en de ombudsdienst. En dat loont: van oplossingen voor individuele klachten tot het herstel van vertrouwen.

In de woorden van een tevreden klant, klinkt het als volgt:

“De verschillende mails met informatie en finaal het bemiddelingsvoorstel dat door beide partijen werd aanvaard, maken dat wij de post als efficiënt werkend kunnen blijven zien.”

In 2022 deden **5.435 postgebruikers een beroep op de ombudsdienst**, in 2.541 ontvankelijke geschillen werd een onderzoek en bemiddeling opgestart en dit leidde in **89% van de geschillen tot een minnelijk akkoord**. De verdwijning van een pakket is de belangrijkste aanleiding tot het indienen van een bemiddelingsdossier bij ombudsman poste. Ook in 2022 benadrukt de ombudsman dat elke Belgische bestemming recht heeft op een onderzoek door het betrokken post- of koerierbedrijf bij een probleem met zijn zending. Al te vaak is het rechtstreeks doorverwijzen van de bestemming naar de afzender een extra frustratie voor de klant én de reden om de ombudsman te contacteren.

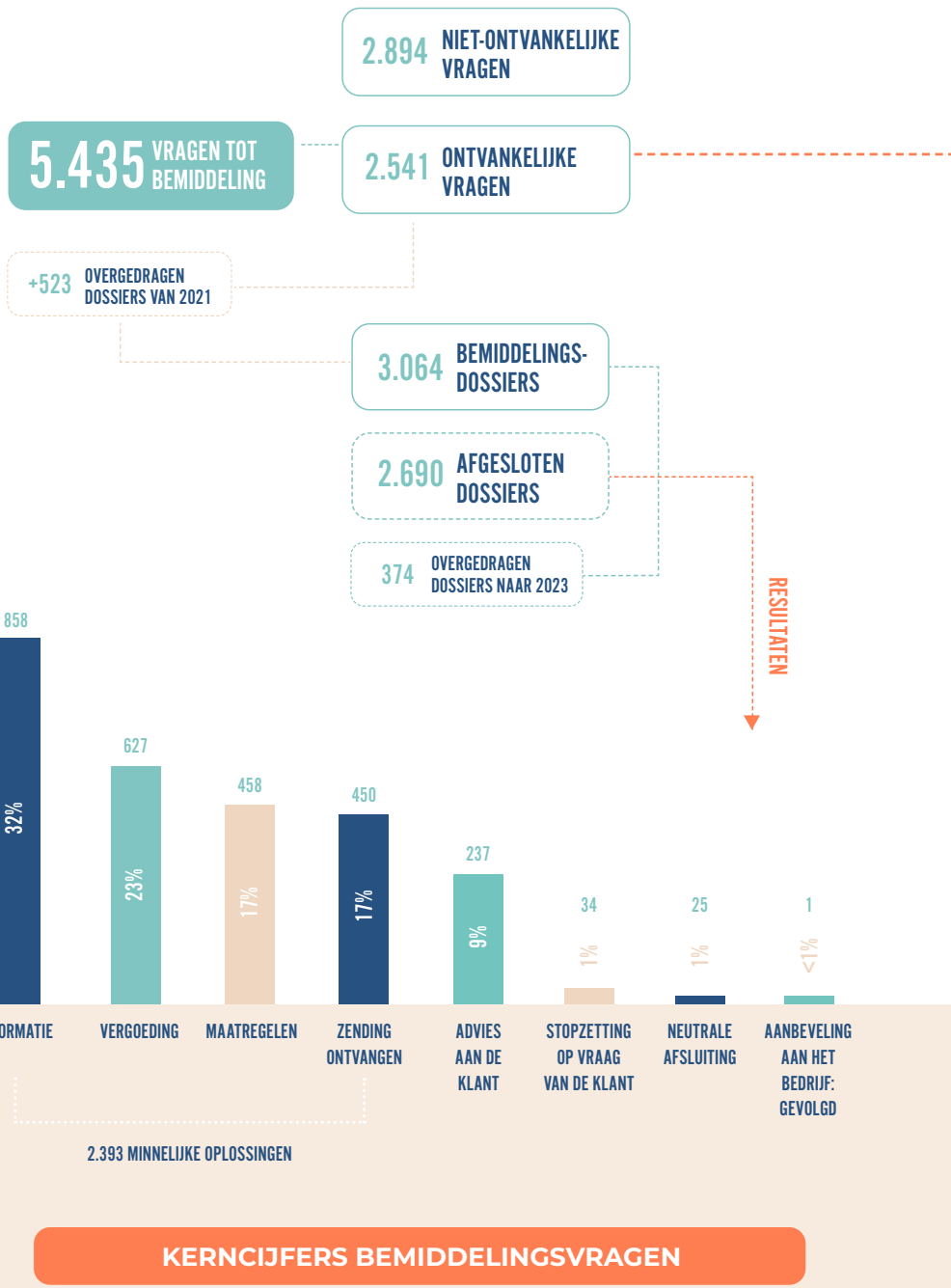


De missie van ombudsman poste is na 30 jaar nog steeds het bereiken van een minnelijk akkoord tussen de gebruiker en het postbedrijf. De ambitie om zo veel mogelijk minnelijke oplossingen te bereiken, blijft eveneens overeind. In 2022 werden 2.393 dossiers afgesloten met een akkoord tussen de partijen. Een mooi resultaat, bereikt met een gedreven team! Met dezelfde missie en ambitie start ombudsman poste aan de volgende 30 jaar bemiddeling in de postsector.

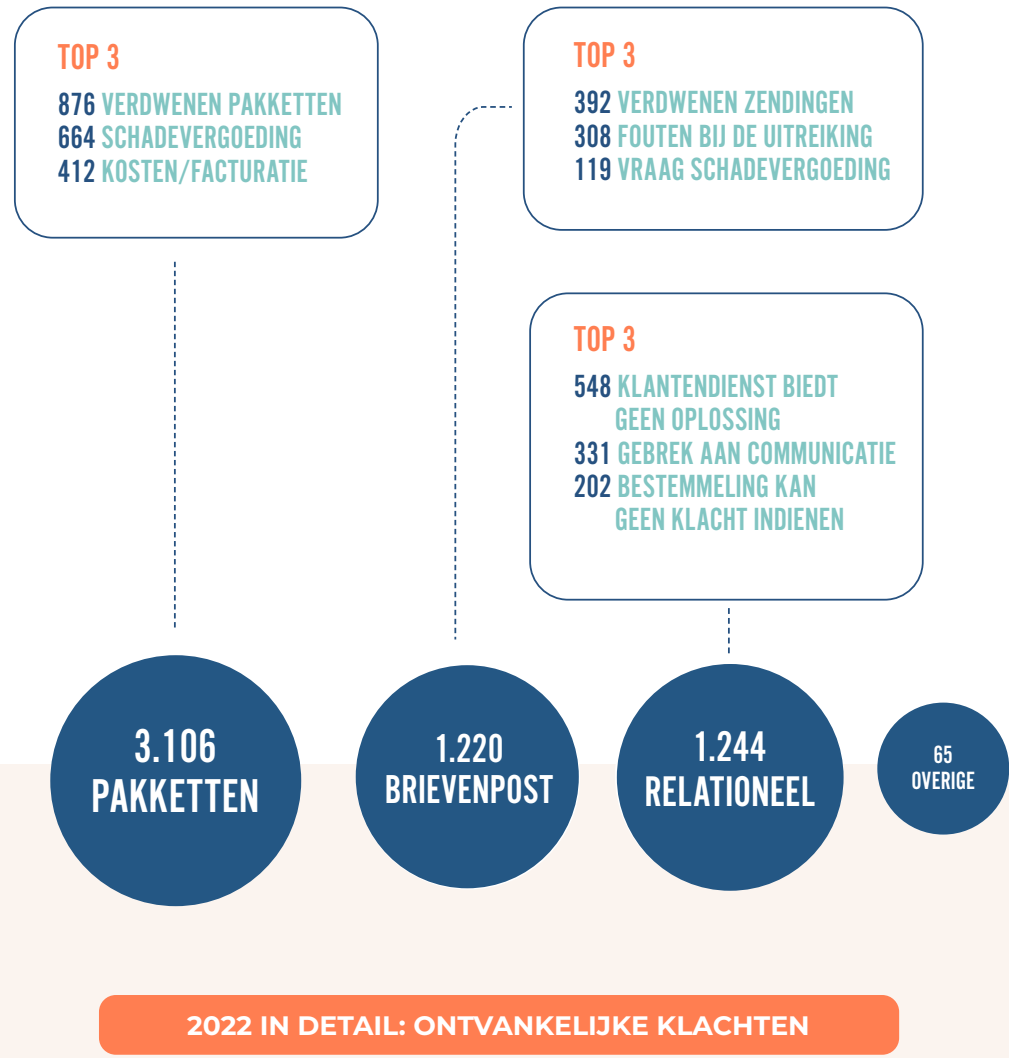


2022 IN ÉÉN OOGOPSLAG

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



5.635 ONTVANKELIJKE KLACHTEN



ombudsman poste beveelt de sector aan:

- ▶ de interne processen voor het lokaliseren van pakketten, die afwijken van het voorziene traject, te optimaliseren. Dit met het oog op een daling van het verlies van pakketten.
- ▶ de rechten van de bestemming te garanderen, door zijn klacht te onderzoeken, de klant correct te informeren en in gerechtvaardigde gevallen de geleden schade te vergoeden.
- ▶ de berekening van douanekosten helder toe te lichten aan elke klant, met extra aandacht voor de particuliere bestemming, vereniging of zelfstandige.
- ▶ het recht op het herroepen van de online aankoop van een verzendlabel toe te passen, op eenvoudige vraag van een particuliere klant en voor zover het pakket nog niet werd afgeleverd bij het pakketbedrijf ter verzending.

ombudsman poste beveelt bpost aan:

de procedure voor de uitreiking van een aangetekende zending correct op te volgen, met een bewijs van de verificatie van de identiteit van de geadresseerde.

ombudsman poste adviseert het beleid:

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

HET VOLLEDIGE JAARVERSLAG KAN U LEZEN OP OMBUDSMANPOSTE.BE

Verantwoordelijke uitgever:

Paul De Maeyer en Katelijne Exelmans,
ombudsmannen

Layout:

Graphic Design Slangen
www.graphicdesignslangen.com

