



S M S P O M P S

OMBUDSDIENST  
VOOR DE POSTSECTOR  
JAARVERSLAG

20  
19

# INHOUDSOPGAVE



## 04 VOORWOORD

## 10 KERNCIJFERS BEMIDDELINGSVRAGEN

- Ontvankelijke en niet-ontvankelijke bemiddelingsvragen
- Evolutie bemiddelingsvragen
- Profiel van de gebruiker van de Ombudsdienst

## 15 KERNCIJFERS ONTVANKELIJKE KLACHTEN

- Ontvankelijke klachten naar categorie
- Ontvankelijke klachten naar bedrijf
- Resultaten van de afgesloten, ontvankelijke klachten

## 22 PAKKETTEN: ANALYSE EN AANBEVELINGEN

- In cijfers
- Verdwenen pakketten
- Uitreiking van pakketten
- Pakketten in het verkeerde postcircuit
- Inklaring van pakketten
- Inbound van buiten Europa in het kader van e-commerce

## 30 POST: ANALYSE EN AANBEVELINGEN

- In cijfers
- Uitreiking
- Verdwenen en vertraagde post
- Aangetekende brieven

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

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

## 41 TENDENSEN

- E-commerce en de rechten van de consument
- Aansprakelijkheid van online-platforms
- Retourzendingen: opvolging en aansprakelijkheid

## 46 DE OMBUDSDIENST ALS ORGANISATIE

## 50 LEXICON

www.omps.be

Nederlands: info@omps.be

Français: info@smspo.be

Deutsch/English: info@omps.be

Koning Albert II-laan 8 bus 4

1000 Brussel

Nederlands: 02/221.02.20

Français: 02/221.02.30

Deutsch/English: 02/221.02.22

Telefonisch bereikbaar elke werkdag tussen 9u en 16u.

Een bezoek kan op afspraak.

Koning Albert II-laan 8 - 1000 Brussel

## VOORWOORD

De Ombudsdienst voor de Postsector ontving in 2019 8.520 aanvragen om een bemiddeling op te starten tussen een postbedrijf en zijn klant. Het voorliggende jaarverslag toont aan dat de ombudsdossiers complexer worden omwille van verschillende tendensen in de sector.

Eigen aan de postsector is dat er sowieso 3 partijen betrokken zijn in een verzending: de afzender, de bestemming en het postbedrijf.

Voor brievenpost: het verzenden van een brief, het ontvangen van de krant of een tijdschrift, het aangetekend versturen van een belangrijk document, domineert bpost de markt. Bestemmingen én afzenders vertrouwen dan ook op de goede dienstverlening van bpost. Het aantal bemiddelingsaanvragen omtrent brievenpost is in 2019 sterk gedaald t.o.v. de voorgaande jaren. De bemiddelingsaanvragen volgen de trend van de krimpende brievenmarkt.

In het kader van het transport van pakketten vormt de driehoeksverhouding tussen afzender, bestemming en vervoerder een bijzondere uitdaging. Het is doorgaans de afzender die de vervoerder én het verzendproduct kiest. Het verzendproduct kan variëren met betrekking tot traceerbaarheid, verzendtermijn, wijze van uitreiking, verzekering tegen verschillende risico's, ... Elementen die ook voor de bestemming als eindconsument belangrijk zijn, zeker wanneer er iets fout loopt in het transport van zijn pakket. Het is dan niet evident hoe de communicatie tussen

de partijen dient te lopen en welke partij verantwoordelijkheid moet opnemen. Bij e-commerce-dossiers (72% van de ontvankelijke dossiers m.b.t. pakketten) dient het consumentenrecht en de postwetgeving dan als juridisch kader. Dit zorgt echter niet in elk dossier voor duidelijkheid. Volgende vragen komen in Ombudsdossiers frequent aan bod: *Hoe bewijst een bestemming aan de afzender / webshop dat hij een pakket niet ontving, indien de e-tracker het als uitgereikt bestempelt? Wie is afzender, wie is bestemming bij een retourzending (belangrijk voor het uitklaren van aansprakelijkheid)? Welke verantwoordelijkheid dient een vervoerder ten aanzien van een bestemming op te nemen bij herhaaldelijke fouten in de uitreiking op zijn adres?*

In 2019 is het stijgend aantal ombudsdossiers met een niet-Europese afzender in een groeiende e-commerce markt opvallend. De Ombudsdienst stelt vast dat dergelijke geschillen een verhoogd risico lopen op het ontbreken van bewijslast en het afdwingen van aansprakelijkheid tussen de partijen.

Tot slot constateert de Ombudsdienst dat nieuwe partijen de postmarkt betreden: platforms die verzendproducten verkopen voor verschillende koerierbedrijven, ondernemingen die via een tussenpersoon hun producten en diensten aanbieden aan e-commerce klanten, ...

De dossiers worden dan ook complexer en de nood aan verdere afstemming tussen consumentenrecht en postwetgeving op

Belgisch, Europees en Universeel vlak groter. Als onpartijdige en onafhankelijke dienst blijft de Ombudsdienst de tendensen opvolgen en bemiddelen in de individuele dossiers, ten einde het vertrouwen tussen afzender, bestemming en postbedrijf te behouden of te herstellen!

**Paul De Maeyer en Katelijne Exelmans**





# HET OMBUDSTEAM





**8.520** VRAGEN TOT  
BEMIDDELING 2019

**3.614**  
ONTVANKELIJKE  
VRAGEN

**4.906**  
NIET-ONTVANKELIJKE  
VRAGEN

ONTVANKELIJKE KLACHTEN \*



**4.436** over  
PAKKETTEN



**2.700** over  
POSTZENDINGEN



**2.741**  
RELATIONELE  
KLACHTEN



**221**  
OVERIGE

**10.098** NIEUWE ONTVANKELIJKE  
KLACHTEN 2019

+ 2.630 KLACHTEN 2018

**12.728**  
TE BEHANDELEN  
KLACHTEN 2019

11.308 AFGESLOTEN  
KLACHTEN 2019

1.420 OVERGEDRAGEN  
KLACHTEN NAAR 2020

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



## KERNCIJFERS BEMIDDELINGSVRAGEN

### ONTVANKELIJKE EN NIET-ONTVANKELIJKE BEMIDDELINGSVRAGEN

De Ombudsdienst voor de Postsector onderzoekt de individuele klachten van gebruikers van postbedrijven die actief zijn in België. Een minnelijk akkoord bereiken tussen de gebruiker en het bedrijf over het geschil is het uiteindelijke doel in elk dossier dat we behandelen. In het werkingsjaar 2019 dienden deze gebruikers **8.520 bemiddelingsvragen** in bij de Ombudsdienst.

Na analyse van deze aanvragen werden **3.614 ontvankelijke dossiers** opgestart. In 42% van de ingediende dossiers start bijgevolg een ontvankelijk onderzoek en bemiddelt de Ombudsdienst naar een minnelijk akkoord tussen de aanvrager en het bedrijf. De analyse en de aanbevelingen die verder in dit jaarverslag gepresenteerd worden, zijn gebaseerd op de 3.614 ontvankelijke dossiers en hun bijgaande klachten.

Voor 2019 tellen we **4.906 niet-ontvankelijke dossiers**. Veruit de belangrijkste reden waarom klachten niet ontvankelijk zijn, is de vaststelling dat ze nog niet ingediend werden bij het bedrijf zelf (voorbarige klachten). Als beroepsinstantie kan de Ombudsdienst pas een onderzoek instellen als het postbedrijf de kans heeft gekregen om het geschil zelf op te lossen. De klager dient bijgevolg zijn probleem in eerste instantie voor te leggen aan het betrokken postbedrijf. In 2018 en 2019 zagen we dat veel mensen hun klacht eerst voorleggen aan de Ombudsdienst, zonder het postbedrijf te contacteren. Deze evolutie is grotendeels het gevolg van de ontoegankelijkheid van de klantendienst van bpost. In een apart hoofdstuk gaan we hier verder in dit jaarverslag op in.

Een bemiddelingsvraag dient schriftelijk ingediend te worden. Het overgrote deel van de dossiers wordt rechtstreeks ingediend bij de Ombudsdienst voor de Postsector. In <1% werd het dossier naar ons doorverwezen vanuit een ander loket. Vanuit de Consumentenombudsdienst ontvingen we 45 aanvragen, daarnaast werden enkele aanvragen ons bezorgd via Belmed, de Federale Ombudsman, een sectorale, regionale of gemeentelijke Ombudsman.

Om de laagdrempeligheid van onze dienstverlening te verzekeren, kunnen mensen telefonisch terecht om informatie te vragen. In 2019 ontving de Ombudsdienst **4.848 telefonische vragen tot informatie**, niet verbonden aan lopende dossiers. De stijging van het aantal vragen tot informatie in de voorbije jaren is opvallend: 3.518 in 2018 en 2.572 in 2017. In een telefonisch contact kan de oproeper zijn probleem toelichten, hij krijgt informatie omtrent de werking van de sector, zijn rechten en de procedure tot het indienen van een eerste- of tweedelijnsklacht.

**8.520** VRAGEN TOT BEMIDDELING

▶ **3.614** ONTVANKELIJKE DOSSIERS

▶ **4.906** NIET-ONTVANKELIJKE DOSSIERS

87% VOORBARIGE KLACHTEN

7% ONVOLLEDIGE KLACHTEN

4% NIET BEVOEGD

1% VRAAG OM INLICHTINGEN

1% ANONIEM, VEXATOIR OF BUITEN TERMIJN





## EVOLUTIE BEMIDDELINGSVRAGEN <sup>1</sup>

Het aantal dossiers groeide gestaag van bij de start van de Ombudsdienst in 1993. Tussen 2015 en 2018 kende de dienst een sterke groei van 136% van het aantal bemiddelingsvragen.

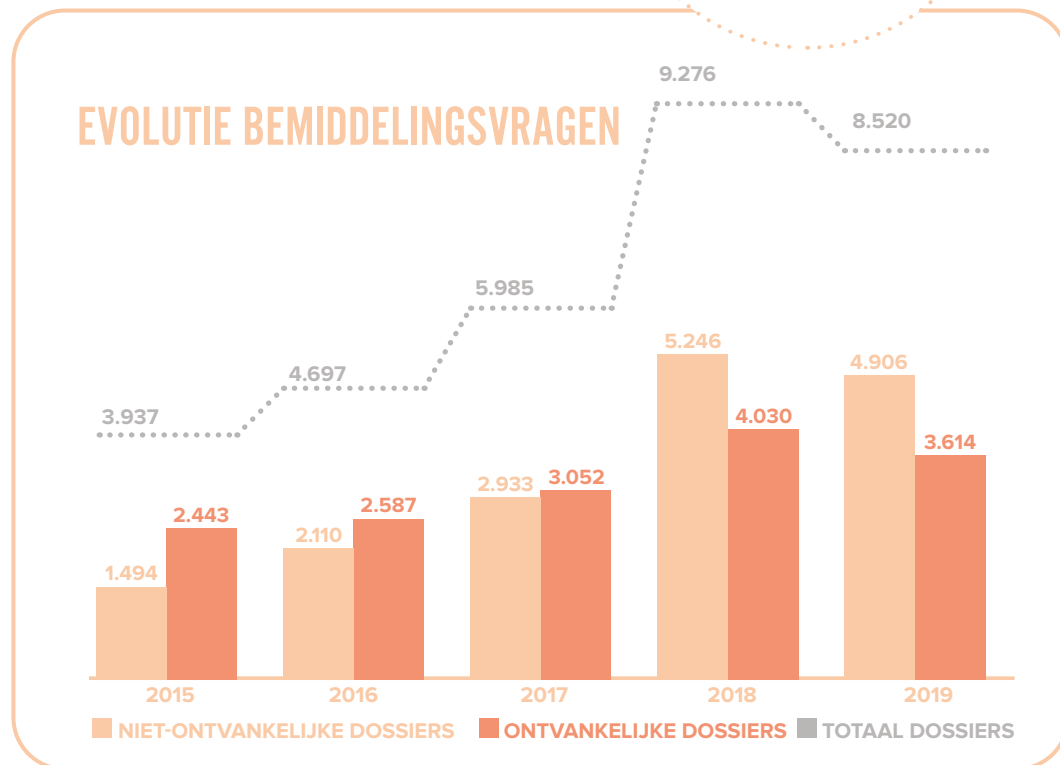
In 2019 zien we **een daling van het aantal bemiddelingsvragen met 8%**. Verder in dit jaarverslag wordt duidelijk dat het aantal klachten over brievenpost sterk daalt (-27%) en bijgevolg de dalende evolutie in het segment van de brievenpost volgt. Het aantal klachten omtrent pakketten daalt licht met 3%.

Sinds het werkingsjaar 2018 ontvangt de Ombudsdienst **meer niet-ontvankelijke dossiers dan ontvankelijke dossiers**.

In 2019 houdt deze tendens aan. De kernopdracht van de Ombudsdienst is het bemiddelen naar een minnelijk akkoord. De stijging van het aantal aanvragen dat rechtstreeks verwezen dient te worden naar de klantendiensten van de postbedrijven is dan ook opmerkelijk.

**DALING VAN 8%**  
TUSSEN 2018 EN 2019

**STIJGING VAN 116%**  
TUSSEN 2015 EN 2019



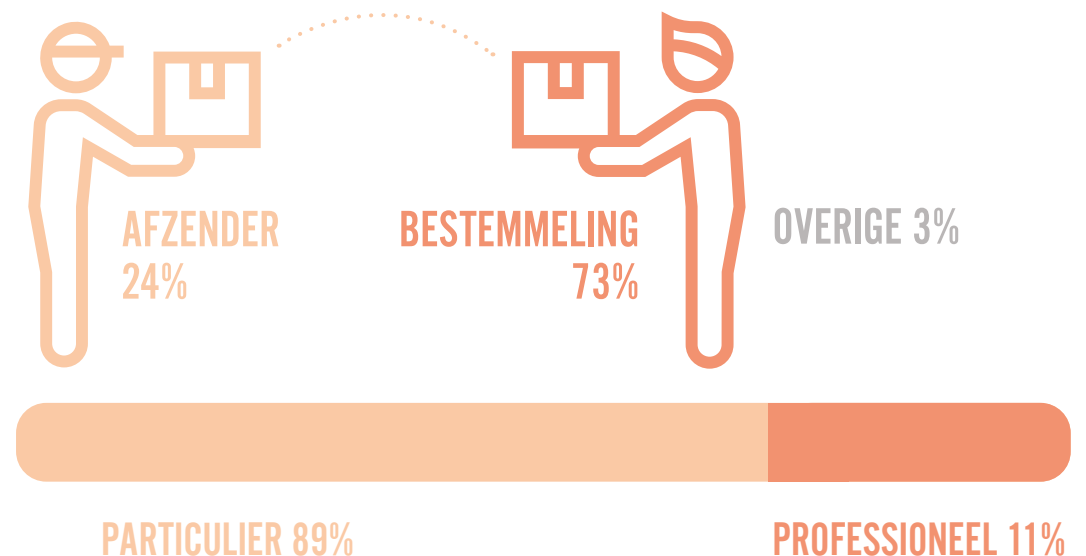
<sup>1</sup> Evoluciecijfers in dit jaarverslag verhouden telkens de cijfers van 2019 tegenover de cijfers van 2018, tenzij anders vermeld in de tekst.

## PROFIEL VAN DE GEBRUIKER VAN DE OMBUDSDIENST

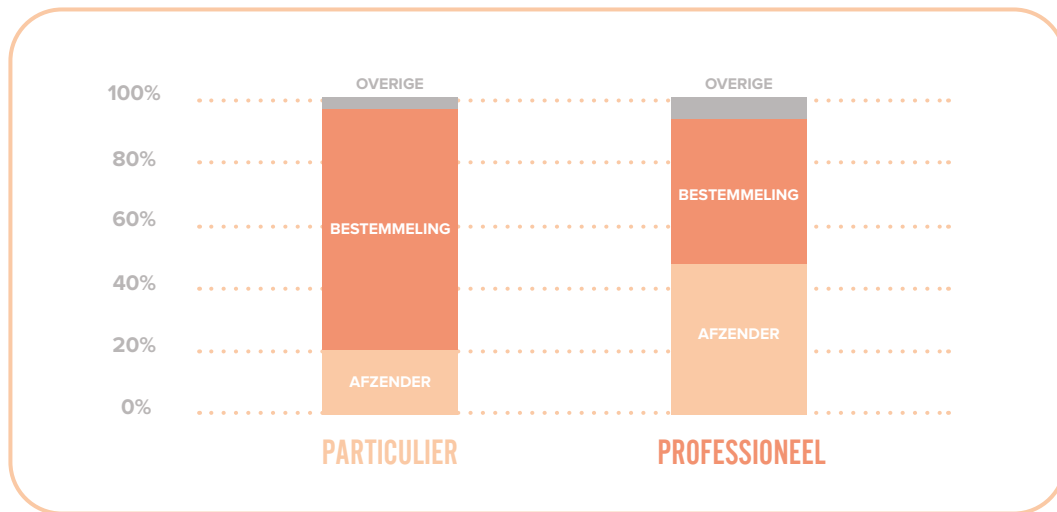
Iedere particulier of rechtspersoon die gebruik maakt van de diensten in de postsector kan een bemiddelingsaanvraag indienen bij de Ombudsdienst. **Onder gebruiker verstaat de Belgische en Europese regelgeving zowel de afzender als de bestemming.** In de laatste Belgische 'Wet betreffende de postdiensten', d.d. 26 januari 2018, wordt de definitie van een gebruiker bevestigd: *'de natuurlijke persoon of rechtspersoon aan wie de postdienst aangeboden wordt, als afzender of als geadresseerde'*. De Ombudsdienst voor de Postsector ontvangt voornamelijk klachten van bestemmingen, 73% van alle ontvankelijke bemiddelingsaanvragen in 2019. Het is namelijk de bestemming die in de eerste plaats hinder ondervindt wanneer hij een pakket, zijn dagelijkse briefwisseling, een factuur, een aangetekende zending, ... niet ontvangt. De bestemming

vraagt voornamelijk een onderzoek naar de betrokken zending en dringt aan op maatregelen voor een correcte dienstverlening in de toekomst. 24% van de klachten is afkomstig van de afzender. De 3% overige gebruikers betreft mensen die een beroep doen op de overige dienstverlening van bpost: financiële post, filatelie, ...

89% van de aanvragers is particulier. Het aandeel van de bedrijven en verenigingen bedraagt 11%. In deze laatste categorie bemiddelen we voornamelijk voor zelfstandigen, vrije beroepen en KMO's (als bestemming én afzender). Grote bedrijven (grote afzenders) hebben meestal een contract op maat én een aanspreekpunt binnen het bedrijf die de contractuele relatie onderhoudt.







Particulieren doen doorgaans een beroep op de Ombudsdienst als bestemming, bij de rechtspersonen zien we meer afzenders.

Het merendeel van de dossiers wordt ingediend door Nederlandstaligen, nl. 73%. In 25% van de dossiers gaat het om een aanvraag door een Franstalige afzender of bestemming. 7 dossiers werden ingediend door Duitstalige burgers. Het aantal klachten dat in het Engels ingediend wordt, stijgt tot 64 dossiers in 2019.

NEDERLANDS 73%

FRANS 25%

ENGELS 2%

DUITS <1%

BONJOUR

HALLO



## KERNCIJFERS ONTVANKELIJKE KLACHTEN

Elke vraag tot bemiddeling wordt door de Ombudsdienst gecodeerd op basis van een Europese CEN-norm<sup>2</sup>. Dit wil zeggen dat aan elk dossier verschillende klachten verbonden kunnen zijn, indien klanten in hun aanvraag verschillende problemen vermelden. De meerwaarde van deze manier van werken is een verfijnd beeld van de problemen die mensen ervaren in het

verzenden en ontvangen van pakketten en brieven. Informatie die ook voor de sector de opportuniteiten toont tot het verhogen van de klanttevredenheid.

3.614 vragen tot bemiddeling werden in 2019 ontvankelijk verklaard en onderzocht. **Deze 3.614 dossiers genereerden samen 10.098 klachten.**

### Quote Bestemming:

*Graag wil ik twee klachten melden. Vandaag vond ik in mijn brievenbus een melding van afwezigheid voor een aangetekende zending. Deze zending is niet voor mij bestemd ... Ik heb tevergeefs geprobeerd om iemand van de klantendienst te bereiken (telefonisch) om dit te melden, maar je krijgt enkel een keuzemenu waar nergens ruimte is voor klachten en inlichtingen. Op de website is ook geen enkele mogelijkheid om gewoon een klacht te formuleren.*

<sup>2</sup> Artikel 43ter §4 van de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, met verwijzing naar de CEN-norm 14012.

## ONTVANKELIJKE KLACHTEN NAAR CATEGORIE

Het aandeel van de klachten over **de verzending van postpakketten<sup>3</sup> bedraagt 44%**.

De daling van de volumes brievenpost is algemeen bekend. Onder brievenpost verstaan we alle zendingen die dagelijks in de brievenbus van elke inwoner uitgereikt worden: brieven, facturen, kranten, tijdschriften en geadresseerd drukwerk. In de werking van de Ombudsdienst zien we een daling van de klachten omtrent brievenpost vanaf 2018. Voor 2019 ontvingen we **2.700 klachten over brievenpost, een aandeel van 27%** op het totaal aantal ontvankelijke klachten.

**27% van de klachten handelen over de relatie tussen het bedrijf en zijn klant.** Als Ombudsdienst vinden we het belangrijk om in ons jaarverslag eveneens te focussen

op dit hoog aantal relationele klachten. Een probleem in het contact tussen de partijen is doorgaans niet de aanleiding tot het indienen van een klacht. Wanneer mensen echter geen afdoende oplossing of verklaring krijgen van het bedrijf zelf, stijgt de frustratie. Het bedrijf mist hier een kans om het vertrouwen van de klant te herwinnen. Bovendien wordt de toegang naar de klantendiensten van (sommige) bedrijven verder afgebouwd waardoor mensen met hun vragen of problemen niet bij hen terecht kunnen.

De resterende klachten handelen over de overige diensten van bpost, zoals financiële post, taken van openbare dienst, ongeadresseerd drukwerk, ... Als Ombudsdienst zijn we namelijk bevoegd voor alle postactiviteiten van bpost als universele en publieke dienstverlener.



<sup>3</sup> De aangetekende zendingen, met commerciële inhoud, zijn opgenomen in de categorie pakketten.

## ONTVANKELIJKE KLACHTEN NAAR BEDRIJF

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

BEDRIJVEN	POST	PAKKETTEN	KLANTEN RELATIE	OVERIGE DIENSTEN BPOST	TOTAAL
BPOST	2.620	4.063	2.569	221	9.473
POSTNL		130	38		168
DPD		70	44		114
TBC-POST	78		23		101
MONDIAL RELAY		71	23		94
UPS		29	15		44
KARIBOO		26	15		41
GLS		22	4		26
FEDEX/TNT		8	2		10
DHL EXPRESS		6	3		9
DYNALOGIC		4	2		6
DHL PARCEL		4	2		6
EASYPOST	2	1	1		4
DACHSER		2			2
TOTAAL	2.700	4.436	2.741	221	10.098

**Naar evolutie constateren we een sterke daling van 16% van het aantal klachten voor bpost tussen 2018 en 2019. Deze daling zit voornamelijk in de categorie post en de bijhorende relationele klachten. Ook in de categorie pakketten zien we voor bpost een daling van 4% van het aantal klachten.**

Wat betreft de totaliteit van de klachten blijft het aandeel van bpost hoog, zowel voor pakketten als brievenpost. Voor brievenpost is dit niet verwonderlijk voor het historisch postbedrijf dat in 2019 enkel TBC-post als concurrent kende.

Ook in de verzending van pakketten blijft 92% van de klachten voor rekening van bpost (93% in 2018, 88% in 2017). Voor PostNL, Mondial Relay en GLS steeg het aantal tweedelijnsklachten. Een daling van het aantal klachten is waarneembaar bij DHL Parcel en DPD. De andere bedrijven blijven een zeer klein aantal klachten optekenen.

Aangezien het aantal klachten voor de meeste bedrijven beperkt blijft, moeten deze evolutiecijfers met de nodige voorzichtigheid gelezen worden.

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

- Als historische postoperator en universele dienstverlener is bpost met een uitgebreid netwerk een zeer aanwezig en gekend bedrijf.
- bpost is in België een sterke speler in het verzenden en uitreiken van pakketten in een B2C- en C2C-context.
- Het hoge aantal e-commerce aankopen van Belgen bij Aziatische ondernemingen. Het overgrote deel van deze pakketten vindt namelijk zijn weg via het circuit van de universele dienstverlener. Uit de Europese WIK-studie blijkt bovendien dat de kwaliteit van de dienstverlening voor de verzending van deze pakketten in gans Europa lager ingeschat wordt door de online-aankopers.<sup>4</sup>
- Dat de Ombudsdienst ook bevoegd is voor andere postbedrijven dan bpost blijkt nog steeds minder bekend bij het grote publiek.
- Het grote aantal klachten voor rekening van bpost duidt op een aantal weerkerende problemen die verder in dit verslag besproken worden in de analyse en structurele aanbevelingen.

<sup>4</sup> WIK Consult: Development of Cross-border E-commerce through Parcel Delivery, Delivering for the Future III: Workshop on Developments in the Postal Sector, Brussels, 29 January 2019.

## RESULTATEN VAN DE AFGESLOTEN ONTVANKELIJKE KLACHTEN

### ONTVANKELIJKE KLACHTEN 2019

10.098

NIEUWE KLACHTEN  
2019

2.630

OVERGEDRAGEN UIT  
2018

12.728

TE BEHANDELEN

11.308

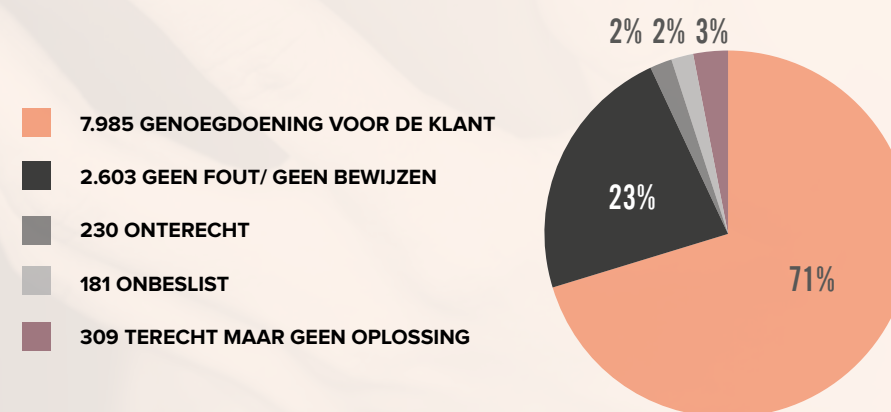
AFGESLOTEN IN  
2019

1.420

OVERGEDRAGEN  
NAAR 2020

De kernopdracht van de Ombudsdienst is het bereiken van een minnelijk akkoord tussen de partijen. Hiertoe voeren de dossierbehandelaars een onderzoek naar de feiten en ze bemiddelen tussen de partijen. **De onpartijdigheid van de Ombudsdienst** is hierbij een belangrijk uitgangspunt. Indien de partijen niet tot een akkoord komen, neemt de Ombudsdienst een standpunt in. Dit gebeurt in het kader van regelgeving en eventueel de algemene voorwaarden van het betrokken bedrijf. Bovendien kan en zal de Ombudsman billijkheid invoeren indien hij dit geoorloofd acht.

89% van de dossiers was op 31 december 2019 afgesloten. **De gemiddelde behandelingsduur van een dossier bedraagt 36 werkdagen** (t.o.v. 38 werkdagen in 2018). De 11.308 klachten werden op 6 manieren afgesloten.





## GENOEGDOENING VOOR DE KLANT

71% van de klachten werd afgesloten met een genoegdoening voor de klant: moreel of financieel. Het bedrijf erkent dan dat er een fout gebeurd is, dat de klacht van de klant terecht is en gaat akkoord met een volledige of gedeeltelijke compensatie. Dit kan gebeuren in de vorm van een schadevergoeding, een terugbetaling, een verlenging van een contract zonder extra kosten, een gratis zending, een herziening van inklaringskosten, ... De genoegdoening kan evenwel ook niet-financieel van aard zijn: erkenning van een fout, maatregelen om een correcte dienstverlening in de toekomst te verzekeren, aanleveren van bewijs zodat de klager verhaal kan halen bij derden, ... Dergelijke tegemoetkomingen herstellen bij veel klanten het vertrouwen in het bedrijf.

## BEDRIJF MAAKT GEEN FOUTEN

Het aandeel klachten dat begrijpelijk is vanuit het standpunt van de klant maar waarbij het bedrijf geen fouten maakte en conform de wet of zijn algemene voorwaarden handelde, bedroeg 23%. Het is dan aan de Ombudsdienst om de klager duidelijk te informeren omtrent de regelgeving in en werking van de postsector. In deze categorie vinden we eveneens de klachten die terecht zijn maar waar de klant geen compensatie kan krijgen bij gebrek aan bewijzen.

## ONTERECHTE KLACHT

Klachten die na onderzoek niet gefundeerd blijken te zijn, worden afgesloten als onterecht. In 2019 ging het om 230 klachten. In de meeste gevallen gaat het hier om een vergissing, een verkeerde interpretatie of een gebrek aan kennis van de klant. Zelden stuiten we op een geval van fraude. Een klacht wordt eveneens als onterecht afgesloten indien een derde

### Quote Postbedrijf:

*We konden de oorzaak van de verdwijning van de aangetekende zending jammer genoeg niet achterhalen. De klant heeft in dit geval inderdaad recht op de extracontractuele aansprakelijkheid. De vergoeding bedraagt 59,66 euro.*

### Quote Ombudsdienst:

*Op ons verzoek voert de verantwoordelijke van het uitreikingskantoor controle uit en gaat hij na of de postbode de briefwisseling correct klasseert.*

### Quote Postbedrijf:

*Onderzoek heeft uitgewezen dat de chauffeur gehandeld heeft volgens de opgegeven productcode. Hier is namelijk een handtekening voor ontvangst vereist en deze zending mag niet in de brievenbus gedeponneerd worden.*

verantwoordelijk blijkt, bijvoorbeeld een diefstal door derden na de uitreiking, een uitgever die tijdschriften te laat of in een te klein aantal aanlevert, ...

## ONBESLISTE KLACHT

Klachten worden als onbeslist afgesloten wanneer ze op vraag van de klant stopgezet worden omdat de oorzaak van de klacht weg is of omdat ze inzien dat ze het onmogelijke vragen. Ook de dossiers die afgesloten worden omdat ze in de loop van het onderzoek onderwerp worden van een gerechtelijke procedure, rekenen we tot deze rubriek. In 2019 waren er 181 onbesliste klachten.

## TERECHT EN BEGRIJPELIJK MAAR GEEN OPLOSSING

In 2019 werden 309 klachten afgesloten als terecht en begrijpelijk maar geen oplossing voorhanden. Zo kan een verdwenen zending met een emotionele of unieke waarde, zelden voldoende gecompenseerd worden.

## AANBEVELING

Een Ombudsdienst kan een aanbeveling opmaken wanneer ze van mening is dat een vraag tot bemiddeling gerechtvaardigd is, maar er geen overeenstemming wordt bereikt met het betrokken bedrijf. Het Ombudscollege voor de Postsector kiest er evenwel voor om 'moeilijke' dossiers in een persoonlijk overleg met de verantwoordelijken van het bedrijf alsnog te bespreken om een akkoord te bereiken. Deze dialoog zorgde ervoor dat in 2019 geen enkele individuele aanbeveling geformuleerd werd.

## PAKKETTEN: ANALYSE EN AANBEVELINGEN IN CIJFERS

De meest recent gepubliceerde cijfers van het BIPT vermelden dat per Belgische inwoner gemiddeld 19,5 pakketten per jaar verzonden worden.<sup>5</sup> Het overgrote deel van de pakketten legt een vlekkeloos parcours af tussen afzender en bestemming (en eventueel terug naar afzender). Indien er toch een probleem opduikt, kan de gebruiker in eerste instantie terecht bij het postbedrijf zelf. Krijgt hij daar geen oplossing of is hij niet tevreden over de voorgestelde oplossing, dan kan hij een dossier openen bij de Ombudsdienst.

In 2019 ontving de Ombudsdienst **4.436 klachten (4.562 in 2018) met betrekking tot het transport van pakketten**. Na een sterke groei van het aantal klachten over pakketten in 2018, zien we bijgevolg een stabilisatie in 2019.

Nagenoeg de helft van de problemen die klanten detecteren bij de verzending van hun pakket betreft **verdwenen pakketten en fouten bij de uitreiking**.

Opvallend voor 2019 zijn de 229 klachten over de afhandeling van inbound-zendingen door de douane-agentschappen van de postbedrijven. In 2018 was dit soort klachten beperkt tot 40.

Vanuit de individuele klachten waarin we bemiddelen, detecteert de Ombudsdienst structurele problemen. Een analyse van deze problemen, aangevuld met concrete aanbevelingen, vervolledigt dit hoofdstuk. Aangezien 92% van de klachten omtrent pakketten voor rekening is van bpost, richten de aanbevelingen zich voornamelijk naar dit bedrijf.



PAKJES	PAKJES AANGE-TEKEND	TOTAAL	
1.072	147	1.219	VERDWIJNING
731	117	848	FOUTEN BIJ DE UITREIKING
739	83	822	VRAAG SCHADEVERGOEDING
376	53	429	VERTRAGING
294	58	352	FOUT IN DE E-TRACKER
204	25	229	DOUANE-AGENTSCHAP
198	22	220	TERUG NAAR AFZENDER
158	8	166	BESCHADIGING
55	6	61	TARIEVEN, KOSTEN, FACTURATIE
82	8	90	OVERIGE
3.909	527	4.436	TOTAAL

<sup>5</sup> Postobservatorium 2018 van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie, p.34. Het gaat hier om alle pakketten samen: nationaal, inbound en outbound, X2X.

## VERDWIJNING VAN PAKKETTEN

In 2019 werden 1.219 pakketten door de klant opgegeven als verdwenen, 27% van alle klachten over pakketten gaat over verdwijning (24% in 2018). 1.122 van deze klachten zijn voor bpost. Ook bij de meeste andere bedrijven is de verdwijning van pakketten de meest voorkomende reden om een klacht in te dienen.

Het hoog aantal klachten omtrent verdwijningen verbaast, aangezien de mogelijkheden tot elektronische opvolging toch steeds performanter worden.

Het onderzoek door de Ombudsdienst naar verdwenen pakketten levert geregeld resultaat op. Een pakket wordt dan teruggevonden: in een sorteercentrum, bij een buur, in een postpunt, bij het douane-agentschap, bij de dienst onbestelbare stukken, ... en wordt alsnog aan de rechtmatige bestemming bezorgd.

**Het eindresultaat is echter ook vaak dat een pakket als definitief verloren beschouwd wordt en het bedrijf dit niet kan verklaren.** Als Ombudsdienst vinden we dat we dit antwoord te vaak krijgen, ook de klant begrijpt niet dat een pakket zomaar kan verdwijnen.

Een deel van de verklaring kan liggen in de opvolgbaarheid van een pakket. Afzenders hebben in een commerciële postmarkt de keuze tussen verschillende verzendwijzen bij verschillende bedrijven. De producten variëren m.b.t. verzendtermijn, mate van traceerbaarheid, verzekering, aftekening, ... Deze keuzes hebben uiteraard een invloed op de prijs. 'Goedkope' verzendetiketten zijn moeilijker traceerbaar: ze worden bv. niet apart gescand, in bulk verstuurd, geen foto's genomen, krijgen geen traceerbaar zendnummer, ... Van bpost ontvangt de Ombudsdienst meer en meer het antwoord dat er geen onderzoek mogelijk is naar een dergelijk pakket.

Voor een klant is dit moeilijk te begrijpen en de Ombudsdienst treedt hem hierin bij. De procedure in een postbedrijf moet sluitend zijn. Indien een pakket om een of andere reden afwijkt van de normale te volgen weg, moeten er scenario's zijn die het lokaliseren van het pakket mogelijk maken. Er bestaan uiteraard dergelijke scenario's binnen bpost: manuele sortering, dienst onbestelbare producten, ... maar deze blijken in vele tweedelijnsonderzoeken ontoereikend.



Ook traceerbare pakketten kunnen echter spoorloos verdwijnen in het circuit, zonder dat het bedrijf hier een verklaring voor kan geven.

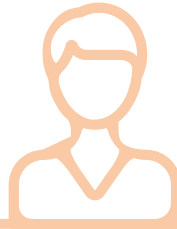
In de uitreiking kan het eveneens mislopen. Zo hoeft voor vele pakketten niet afgetekend te worden, ze mogen in de brievenbus uitgereikt worden, aan een bewoner op het aangeduide adres, aan een buur, ... Postbedrijven gaan creatief op zoek naar mogelijkheden om een pakket bij de eerste poging uit te reiken. **Indien een bestemming dan verklaart dat hij zijn pakket niet ontvangen heeft, kan hij dit niet bewijzen, evenmin kan het postbedrijf het tegendeel bewijzen.**

#### Quote Postbedrijf:

*Alle opzoeken leveren jammer genoeg geen enkel resultaat op, we moeten het pakket als verloren beschouwen. In bijlage een foto van de zending. De klant kreeg volgens de Algemene Voorwaarden de verzendkosten terugbetaald. Een hogere vergoeding kunnen we niet toekennen.*

#### Quote Afzender:

*Er is dus tot op heden geen enkele actie ondernomen met betrekking tot een pakket dat op 9 september op reguliere wijze werd verstuurd. Het bedrijf heeft blijkbaar geen enkele procedure om op zoek te gaan naar zo'n verloren pakket. Erger, er werd vrij snel duidelijk gemaakt dat ik ervan moest uitgaan dat het verloren was.*



**De Ombudsdienst beveelt bpost aan: Specifiek onderzoek te doen naar het verdwijnen van pakketten binnen het eigen netwerk en operationele maatregelen te nemen zodanig dat pakketten niet kunnen verdwijnen.**



## UITREIKING VAN PAKKETTEN

**Postbodes en koeriers zetten zich dagelijks in om tienduizenden pakketten tot bij de bestemming te brengen. Het overgrote deel van de pakketten wordt vlot en probleemloos uitgereikt.**

#### Quote Bestemming:

*Wij zouden u erg dankbaar zijn indien u aan het bedrijf wil melden dat wij erg tevreden zijn van de "bediening" van de post en pakjes in onze straat, week in, week uit en het ganse jaar door. Onze postbode is altijd stipt en goed gezind en er kan altijd een grapje af als we hem tegenkomen. Ook is hij erg bereid om een dienst te bewijzen als hij dat kan binnen de perken van de dienst.*

Het investeren in de uitreiking, in postbodes en koeriers, is zeer belangrijk voor een postbedrijf. De uitreiking is namelijk de laatste en cruciale fase in het postproces. Indien er hier toch iets misloopt, wordt de ganse verzending als mislukt beschouwd, door afzender én bestemming. Bovendien is de uitreiking voor bestemmingen de meest zichtbare fase. Via de e-tracker volgen zij nauwgezet wanneer 'hun pakket' arriveert. Uit de klachten blijkt dat veel mensen zich ook zo organiseren dat ze thuis zijn op de dag dat ze een pakket verwachten.

Het 'niet aanbellen' voor de uitreiking van een pakket door bpost bleef ook in 2019 een belangrijke reden om een klacht in te dienen. De procedure van bpost voorziet dat een postbode moet aanbellen bij de bestemming indien een pakket te groot is om te deponeren in de brievenbus én/of indien een handtekening of een betaling vereist is. Indien de bestemming niet thuis is, steekt de postbode een afwezigheidsbericht in de brievenbus, waarmee de bestemming zijn pak kan afhalen in het postkantoor of een postpunt of een tweede aanbieding kan vragen. Andere klachten betreffen **het uitreiken van een pakket op een fout adres, geen of een foute handtekening voor een pakket dat tegen aftekening uitgereikt dient te worden, problemen met voorkeuralternatieven of het onbeheerd achterlaten van een pakket: op de drempel, op de vensterbank, in de voortuin, ....**

De meest voorkomende klacht in deze categorie is echter dat **het pakket nooit werd aangeboden op het bestemmingsadres** (306 klachten): er werd niet aangebeld én geen bericht achtergelaten in de brievenbus. In het beste geval is de bestemming dan via een mail, sms of de e-tracker op de hoogte dat zijn pakket ligt te wachten in een afhaalpunt. Meermaals staan mensen echter voor het voldongen feit dat hun pakket teruggestuurd werd naar de afzender omdat ze het niet tijdig afgehaald hebben, zonder dat ze überhaupt op de hoogte waren dat het pakket op hen lag te wachten.



Voor een postbedrijf én de klant is het belangrijk dat een pakket tijdens de eerste aanbieding uitgereikt wordt. De Ombudsdienst heeft er dan ook alle begrip voor dat de bedrijven op zoek gaan naar alternatieve klantvriendelijke methodes om een pakket bij de eerste poging te kunnen uitreiken. Indien een bestemming niet uitdrukkelijk kiest voor een alternatieve levering, moet een pakket echter in de eerste plaats op een correcte en veilige manier aangeboden worden op het adres dat vermeld staat op het verzendetiket. De wet voorziet dit ook uitdrukkelijk.<sup>6</sup>

#### Quote Bestemming:

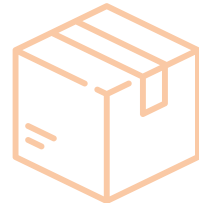
*Op 30.10.2019 werd klaarblijkelijk een zending aangeboden aan mijn adres. Spijts ik aanwezig was, is er niet aangebeld en er is géén bericht nagelaten.*

#### Quote Bestemming:

*Op maandag 21 oktober krijg ik van mijn dochter die van school thuis komt bericht waarin ze aangeeft dat een aangetekende zending voor mij bestemd voor de deur gelegd is op de bloembakken. Het pakje was beschadigd.*

#### De Ombudsdienst beveelt bpost aan:

**Een pakket bij een thuislevering aan te bieden op het adres vermeld op het verzendetiket: in de brievenbus of door overhandiging aan de bestemming. Alternatieve leveringen mogen geen afbreuk doen aan een correcte uitreiking. Bovendien moeten de rechten van bestemming én afzender gewaarborgd blijven: recht op een onderzoek én desgevallend recht op een correcte schadevergoeding.**



## PAKKETTEN IN HET VERKEERDE POSTCIRCUIT

Begin 2019 ontving de Ombudsdienst 30 bijzondere klachten. Het ging om pakketten die verdwenen waren in het postcircuit van bpost. Specifiek voor deze klachten was echter dat het ging om pakketten van andere bedrijven: DHL Parcel, DHL Express, UPS, GLS die verkeerdelijk in het netwerk van bpost terecht kwamen.

In een aantal gevallen bleek de afzender zich vergist te hebben, hij bood zijn pakket verkeerdelijk aan bij een postpunt van bpost. In andere gevallen werd het pakket binnengebracht in een postpunt dat werkt voor verschillende postbedrijven. Voor elk van deze dossiers bleek wel dat het pakket

onterecht gescand werd als een pakket dat opgenomen mag worden in het bpost-circuit. Ergens in dit circuit verdwenen de pakketten dan spoorloos.

bpost heeft in 2019 billijk gereageerd in het kader van deze klachten én maatregelen genomen om dergelijke pakketten over te dragen aan het juiste postbedrijf.

Ook in de toekomst behoudt de Ombudsdienst het standpunt dat een postbedrijf verantwoordelijkheid draagt indien het een pakket van een concurrent aanvaardt in zijn eigen netwerk.

## INKLARING VAN PAKKETTEN

De inkларing van pakketten die van buiten de Europese Unie toekomen in ons land, zorgde in 2019 voor 229 klachten, waarvan 220 klachten voor het douane-agentschap van bpost. Hierbovenop waren er 121 klachten omtrent de communicatie van het douane-agentschap van bpost.

De aanrekening van douanekosten, BTW en een inkларingsvergoeding, verrassen de kopers al meerdere jaren. Vele e-commerce handelaars vermelden deze kosten dan ook niet of niet duidelijk op hun site. In de eerste plaats is er nood aan het informeren van de (potentiële) aankoper, de consument.

De klachten die we bemiddelden voor Fedex en TNT betreffen bijna uitsluitend deze 'inkларingsproblematiek'. Hun (particuliere) bestemmingen zijn verrast wanneer ze weken of maanden na de levering van hun pakket alsnog een factuur ontvangen. Op dat moment hebben ze het goed ook al aanvaard en in gebruik genomen en kunnen ze dus niet meer beslissen om het alsnog te weigeren.

Voor het douane-agentschap van bpost ontvingen we **121 klachten over de gebrekkige communicatie omtrent de inkларing van pakketten**. Om de inkларing af te handelen, vraagt bpost soms informatie (bijvoorbeeld een bewijs van de waarde van de inhoud) aan de bestemming/koper. Deze kan dat terugsturen per brief of naar een specifiek daartoe bestemd mailadres. Ook de bestemming die een herberekening vraagt<sup>7</sup>, wordt naar dit mailadres verwezen. Het pakket zelf wordt in die periode 30 dagen bewaard in het douane-agentschap van bpost of 15 dagen aan het loket van het afhaalkantoor. Daar wringt het schoentje. De bestemming krijgt een automatisch antwoord dat zijn vraag binnen 10 werkdagen afgehandeld wordt. Helaas, wij ontvangen klachten

waarbij bestemmingen één keer tot meermaals dit bericht krijgen, zonder dat er verder gevolg aan gegeven wordt. Uit verschillende onderzoeken blijkt dan dat het bewuste pakket, ondanks de e-mails van de klant, teruggestuurd wordt naar de afzender.

#### Quote Bestemming:

*Ik zou graag weten waarom ik nooit een reactie krijg over de inkларing van mijn pakjes! Telkens wordt mij een mail gestuurd dat de mail ontvangen werd en dat ik binnen de 10 dagen antwoord zal krijgen. Echter dateren mijn pakjes al van augustus en kan ik sinds kort ook niets meer traceren.*

Een ander terugkerend probleem zijn **de vertragingen bij de verwerking van inbound pakketten**. Regelmatig ontvangen wij klachten (91 in 2019) over de lange duur van de inkларing. Pakken komen vanuit de verste plaatsen ter wereld op enkele dagen tot een week in België toe en blijven dan soms 2 tot 3 maanden liggen. In sommige dossiers komen ze pas na onze tussenkomst terug in beweging.

De UPU<sup>8</sup> voorziet nochtans een inkларingstermijn bij een volledig dossier van 96h voor pakketten die onderhevig zijn aan een douane-inkларing en 48h voor pakketten die niet onderhevig zijn aan een douane-inkларing.

#### De Ombudsdienst beveelt bpost aan:

**De communicatie van het douane-agentschap aan de bestemming te optimaliseren, en de vertraging in de inkларing van inbound-pakketten weg te werken.**

<sup>6</sup> Artikel 34 §1 en Art.4 van het Koninklijk Besluit van 24 april 2014 houdende reglementering van de postdienst.

<sup>7</sup> Een eventuele herberekening kan vooraleer de bestemming het pak in ontvangst neemt, tijdens de bewaarperiode aan het loket.

<sup>8</sup> Parcel Post Compendium Online, België, 30.10.2019, pp. 8-9.

## INBOUND VAN BUITEN EUROPA IN HET KADER VAN E-COMMERCE

Van de 4.436 klachten handelen er 527 over commerciële aankopen die via het aangetekend circuit van bpost uitgereikt worden bij de Belgische bestemming. Ook de andere pakketten die we onderzoeken worden voornamelijk vervoerd in een commerciële context. De klachten die de Ombudsdienst ontvangt omtrent commerciële pakketten, betreffen in **72% een verzending in het kader van B2C, 22% C2C en 6% B2B (relatie tussen afzender en bestemming)**.

Iets meer dan de helft van de klachten over pakketten handelen over internationale verzendingen, nl. 54%. Opvallend hierbij is het grote aandeel van klachten omtrent inbound-zendingen van buiten Europa.

Het gaat hier voornamelijk om e-commerce aankopen in Aziatische landen, pakketjes vanuit China die meestal met een aangetekende zending of een low-cost zending via de universele dienstverlening van bpost het land binnen komen.

Het toenemend aantal goederen dat in China besteld wordt, is een Europees fenomeen. In een studie die bij Europese online-shoppers peilde in welk land ze hun laatste aankoop deden, bleek China absolute koploper. België wijkt hier af, met 'slechts' 10% van de respondenten die hun laatste aankoop in China bestelden (Belgen kopen daarnaast voornamelijk in de buurlanden). **De stijgende consumentenvraag naar Chinese producten** is echter ook in ons land duidelijk. De kwaliteit van de dienstverlening voor de verzending van deze pakketten (tegenover nationale en Europese afzenders) blijkt lager ingeschat te worden door de online-aankopers.<sup>9</sup>

Aankopen in China of andere Aziatische landen zijn voor veel consumenten erg verleidelijk: voornamelijk omwille van de lage prijs. Toch zijn er hier transportrisico's aan verbonden waar de consument niet van op de hoogte is, of die hij onderschat:

- Indien er iets fout loopt met de zending kan de consument dit laten onderzoeken bij het betrokken postbedrijf. De afzender kiest echter doorgaans voor de goedkoopste verzendwijze. Voor Chinese afzenders blijkt het aangetekend circuit of een low-cost zending via de universele dienstverleners een interessante verzendwijze. Deze laatste zending heeft echter vaak weinig opties omtrent de traceerbaarheid van het pakket, de aflevering van het pakket, de aansprakelijkheid, de retourmogelijkheden, ... Hierdoor wordt een onderzoek naar een verdwenen, vertraagd of beschadigd pakket sterk bemoeilijkt. En zien we bijgevolg dat het voor de consument moeilijk is te bewijzen dat hij zijn pakket niet ontving.

- Bij een pakket dat niet of beschadigd toekomt, dient de consument zich voor een vergoeding of vervangzending doorgaans te wenden tot zijn aankoper. **Het consumentenrecht dat burgers beschermt voor aankopen in Europa is in de praktijk echter niet afdwingbaar buiten Europa.** Bijgevolg loopt een consument hier het risico zijn geld te verliezen.

- Bij fouten door de vervoerder kan de bestemming soms aanspraak maken op buitencontractuele aansprakelijkheid. De postale vergoedingen liggen echter meestal veel lager dan vergoedingen vanuit het consumentenrecht.

- Consumenten zijn vaak erg verrast dat ze inklarings- en douanekosten dienen te betalen op hun aankopen, deze liggen soms ook hoger dan de waarde van het aangekochte goed. Vele webshops zijn hieromtrent weinig transparant of bewust misleidend. Uit klachtenonderzoek blijkt dat mensen soms bestellen op een (schijnbaar) Europese website, maar de verzending gebeurt van buiten de Europese unie.

- Dit soort pakketten is gevoelig voor fraude. Zo zien we uit onderzoeken dat afzenders dezelfde trackingnummer bezorgen aan verschillende bestemmingen, sommige pakketten nooit het land van aankoop verlaten, de waarde van de inhoud die aangegeven dient te worden op het pakket niet overeenstemt met het factuur, dit om douanekosten te ontlopen, ...

Naast de kans op namaakproducten, onveilige producten en de niet te onderkennen klimaatkosten die het vervoer (en de retour) van deze vaak goedkope pakketjes met zich meebrengen, blijken aankopen op Aziatische webshops een hoger risico op een ontevreden klant van postdiensten met zich mee te brengen.

### Quote Postbedrijf:

*Het betreft een gewone inbound-zending. Er dient niet te worden getekend voor ontvangst. Prime zendingen worden niet vergoed.*

**De Ombudsdienst adviseert de consument om de risico's van aankopen bij Aziatische e-commerceshops niet te onderschatten en zich goed te informeren vooraleer een aankoop te plaatsen.**

Of met de woorden van één van onze dossierbeheerders: "indien een aanbod te mooi lijkt om waar te zijn, dan is het doorgaans ook te mooi om waar te zijn".



<sup>9</sup> Wik Consult: Development of Cross-border E-commerce through Parcel Delivery. Delivering for the Future III: Workshop on Developments in the Postal Sector. Brussels, 29 January 2019.

## POST: ANALYSE EN AANBEVELINGEN IN CIJFERS

Voor 2019 ontvingen we **2.700 klachten over brievenpost**. Dit is een **serieuze daling van 27% tegenover 2018**. De daling van het aantal klachten volgt bijgevolg de krimpende brievenmarkt.

Daar waar het aantal klachten over gewone brieven en kranten sterk daalt, blijft het aantal klachten over aangetekende brieven relatief hoog. Fouten in de uitreiking en verdwenen brieven blijven de belangrijkste reden voor het indienen van een klacht bij de Ombudsdienst.



	BRIEVEN	AANGETEKENDE BRIEVEN	KRANTEN	TIJDSCHRIFTEN	OVERIGE	TOTAAL
<b>FOUTEN BIJ DE UITREIKING</b>	520	213	23	26	38	820
<b>VERDWIJNING</b>	454	213	42	108	0	817
<b>VRAAG SCHADEVERGOEDING</b>	138	95	3	6	8	250
<b>VERTRAGING</b>	119	59	9	39	8	234
<b>NAZENDING / ADRESWIJZIGING</b>	135	17	1	8	0	161
<b>UITREIKING OPGESCHORT</b>	104	0	0	0	12	116
<b>TERUG NAAR AFZENDER</b>	83	20	0	3	0	106
<b>BESCHADIGING</b>	48	6	6	1	0	61
<b>OVERIGE</b>	48	75	2	2	8	135
<b>TOTAAL</b>	1.649	698	86	193	74	2.700

## DE UITREIKING

Ondanks een stevige daling t.o.v. 2018 zijn 1.097 klachten nog steeds gelinkt aan de uitreiking. Het gaat dan om fouten bij de uitreiking, een opschorting van de uitreiking of problemen met de nazending, ten gevolge van een verhuis.

De klachten omtrent fouten bij de uitreiking gaan grotendeels over **aanslepende uitreikingsproblemen** die, ondanks het veelvuldig indienen van klachten bij de klantendienst van bpost, niet opgelost worden.

### Quote Bestemming:

*8 jaar woon ik op dit adres en ik kan de klachten niet meer tellen. Als het de vaste postbode is, is het perfect, maar in het andere geval is het een ramp. Ik heb nu al 3 weken geen post meer ontvangen!!!*

Voor deze mensen is het zeer frustrerend om telkens opnieuw klacht in te dienen maar geen of slechts tijdelijk verbetering te zien. Sowieso is het als bestemming niet evident om bij bpost klacht in te dienen. Dit kaarten we aan in het hoofdstuk over de relatie tussen het postbedrijf en zijn klant. Indien men toch zijn probleem kan melden, ontvangen klanten vaak een standaardantwoord dat vermeldt dat het uitreikingskantoor ingelicht zal worden. De klager wordt echter niet op de hoogte gebracht van de genomen acties en ziet meermaals geen verbetering in de uitreiking. Volhardende klanten zetten hun klacht door naar de Ombudsdienst. Niet zelden blijkt dan dat **een structureel probleem tot de gebrekkige uitreiking leidt**: het adres dat de bestemmingen gebruiken is niet

in overeenstemming met het postadres dat bekend is bij bpost, het gaat om een opleidingsronde waar bijkomende instructies nodig zijn voor nieuwe postbodes, busnummers ontbreken op de brievenbussen in een appartementsgebouw, 2 straatnamen worden voortdurend verwisseld in het uitreikingskantoor, een doorzendingsopdracht is onvolledig, ... Na een dergelijk onderzoek neemt bpost maatregelen die leiden tot een correcte uitreiking.

De Ombudsdienst besluit hieruit dat het standaard klachtenonderzoek bij bpost niet voldoet bij aanslepende uitreikingsproblemen.

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

**106 klachten handelen over brieven die niet uitgereikt worden maar volgens de klager onterecht terug naar de afzender gestuurd worden.** Ook voor pakketten krijgen we meer en meer dergelijke klachten. Bij persoonlijke brieven gaat het meermaals om handgeschreven adressen. Uit onderzoek blijkt dat dit het gevolg kan zijn van een probleem in de uitreiking (supra). In de uitreikingskantoren en de sorteercentra van bpost worden pakketten echter ook teruggestuurd omwille van een fout in het adres. Het is inderdaad aan de afzender om het adres correct neer te schrijven. In veel gevallen gaat het echter om **een kleine onregelmatigheid in de adressering**. De postcode is niet correct of komt niet overeen met de gemeente, een huisnummer is onduidelijk genoteerd, de adressering is niet conform de gebruikelijke adresseringsstructuur, ...



Zelfs met een onvolledig adres kan bpost in veel gevallen wel nog achterhalen waar de zending terecht dient te komen. We vragen dan ook aan bpost om dergelijke zendingen toch uit te leveren, mits een kleine inspanning in het sorteercentrum of het uitreikingskantoor. Het KB van 24 april 2014<sup>10</sup> voorziet deze mogelijkheid.

De meeste klachten die de Ombudsdienst ontvangt omtrent de uitreiking van brievenpost komen van bestemmingen. Logisch, aangezien de bestemming afhankelijk is van deze dienstverlening,

ook voor het ontvangen van brieven waar hij initieel geen weet van heeft en die hij dus ook niet kan opvolgen. Het gaat hier om universele dienstverlening voor elke Belgische burger. **De Belgische burger mag een correcte, dagelijkse uitreiking verwachten en moet bijgevolg zijn rechten kunnen laten gelden**, ook door de mogelijkheid een klacht in te dienen en een oplossing te krijgen, indien de dienstverlening gebrekkig verloopt. **En ook in een krimpende brievenmarkt.**



<sup>10</sup> Artikel 34 §3 van het Koninklijk Besluit van 24 april 2014 houdende reglementering van de postdienst.

## VERDWENEN EN VERTRAAGDE POST

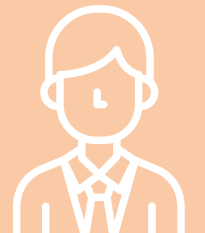
Het aantal brieven dat verstuurd wordt, daalt ook in België zeer snel. **Daar waar mensen een beroep doen op de postmarkt om een boodschap nog wel per (aangetekende) brief te bezorgen, blijkt het uit de klachten vaak om belangrijke brieven te gaan:** een officieel bericht, een persoonlijke boodschap (overlijdensberichten, geboortekaartjes, verjaardagskaarten), belangrijke documenten, ...

817 klachten betreffen verdwenen postzendingen, 234 klachten betreffen een vertraging. **Een gewone zending is niet traceerbaar in het netwerk van bpost**, ook niet met een priorzegel. Dit wil zeggen dat een onderzoek naar dergelijke klachten in veel dossiers weinig resultaat oplevert. bpost kan niet opsporen waar de zending vertraging opgelopen heeft of waar ze zich mogelijks kan bevinden. Er is geen enkel spoor van afgifte van de zending, evenals van uitreiking. De afzender kan niet bewijzen dat hij de brief verzonden heeft en de bestemming kan niet bewijzen dat hij hem niet ontvangen heeft. Voor belangrijke brieven en persoonlijke documenten kan dit voor afzender en/of bestemming problematisch zijn.

Dit geldt zeker voor overlijdensberichten. In 2019 ontving de Ombudsdienst **23 dossiers omtrent overlijdensberichten** die te laat toekomen (ook na de begrafenis) of overlijdensberichten die nooit toekomen. Het gaat om een beperkt aantal dossiers. Elk van deze dossiers heeft echter een grote impact op de betrokken familie en kan tientallen bestemmingen treffen. Bovendien ontvangt de Ombudsdienst ook in deze gevoelige materie slechts een fractie van het werkelijk aantal problemen met de verzending van overlijdensberichten.

### Quote Afzender:

*Langs deze weg wensen we nogmaals ons ongenoegen te uiten over het feit dat 230 rouwbrieven, een complete zending, niet zijn aangekomen.*



### Quote Postbedrijf:

*Het betreft hier gewone briefwisseling die niet traceerbaar is. Afgifte, verwerking in het netwerk en uitreiking zijn niet gedocumenteerd, daardoor is er geen onderzoek mogelijk. Hierdoor is er geen uitsluitel te geven over een eventuele fout.*



In het vijfde beheerscontract met bpost heeft de Belgische Staat expliciet laten opnemen in art. 5.8 “bpost verbindt zich ertoe te blijven zoeken naar de meest geschikte middelen om voorrang te geven aan de uitreiking van zendingen die betrekking hebben op familiale gebeurtenissen.” Ook in de opgelegde leveringstermijnen die bpost moet halen, is er aparte aandacht besteed aan overlijdensberichten: 95% van de overlijdensberichten moet in dag+1 uitgereikt worden. Dit is momenteel echter niet te controleren aangezien overlijdensberichten niet apart opgevolgd kunnen worden in het circuit. **De Ombudsdienst signaleert deze problematiek reeds verscheidene jaren en vraagt aan bpost een traceerbare code aan te brengen op de overlijdensberichten, die de specifieke prior-rouwzegel dragen.** Op die manier kan bij een klacht hieromtrent de verzending snel opgespoord en eventueel bijgestuurd worden. Ten minste kan er achterhaald worden waar het misgelopen is om de familie te informeren, vergoeden én indien nodig operationele aanpassingen te doen naar de toekomst. Dat is namelijk waar veel mensen naar vragen: een bijsturing in het netwerk zodat andere families niet hetzelfde overkomt.

**Aan het BIPT stelt de Ombudsdienst voor de verzendingstermijnen van overlijdensberichten op te nemen in hun instrument dat de opgelegde kwaliteitsnormen meet.**

Het valt op dat de klachten uitsluitend ingediend worden vanuit Vlaanderen, een feit waarvoor noch bpost, noch onze dienst een verklaring kan geven. Dit leidde ertoe dat de Uitvaartunie Vlaanderen en bpost eind oktober 2019 samenzaten om de problemen te bespreken en naar oplossingen te zoeken. Mogelijk zorgt ook het nieuwe distributiemodel van bpost, voorzien vanaf maart 2020, tot een vlottere verwerking.

## AANGETEKENDE BRIEVEN

**1 op de 4 klachten die we ontvangen omtrent brievenpost betreffen aangetekende zendingen.** Het gaat hier om een specifiek product binnen het gamma van bpost als universele dienstverlener. In tegenstelling tot een gewone brief is deze zending wel traceerbaar en moet er door de bestemming afgetekend worden, met controle van zijn identiteitskaart.

Omwille van deze procedure kiest een afzender om zijn document aangetekend te versturen. Hij betaalt hiervoor ook een hogere verzendingskost. Ook de bestemming heeft er alle belang bij dat deze vaak belangrijke brieven, correct bij hem toekomen.

In 2019 onderzocht de Ombudsdienst 213 klachten omtrent de verdwijning van een aangetekende brief, evenals 213 klachten omtrent een foute uitreiking. Bij de uitreiking gaat het dan om het niet volgen van de correcte procedure: **een aangetekende zending als een gewone brief in de brievenbus deponeren, geen of geen correcte handtekening, uitgereikt aan een verkeerd adres / verkeerde persoon, ...** Chinese e-commerce webshops gebruiken dit aangetekend circuit eveneens om hun producten naar de Belgische consument te verzenden. Het betreft kleine producten die in een plastic zakje vervoerd worden.

Deze aangetekende pakjes zijn onderhevig aan dezelfde strikte procedure als de aangetekende brieven. Het volume aangetekende pakjes bij bpost stijgt sterk, waardoor de correcte uitreiking van dit product onder druk komt te staan. **En samen met de aangetekende pakjes, lijken ook de aangetekende brieven meer en meer onderhevig aan fouten en onzorgvuldigheden in de uitreiking.**

### Quote Ombudsdienst:

*Uit de analyse van beide handtekeningen, maken we op dat de aangetekende zending niet werd afgetekend door de geadresseerde. We gaan er dan ook vanuit dat de zending verloren is.*

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



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

Een bemiddelingsvraag die ingediend wordt bij de Ombudsdienst bestaat vaak uit 2 luiken: enerzijds een klacht over de verzending, anderzijds uiten mensen hun **ontevredenheid over het contact met het bedrijf. In 2019 ging het om 2.741 klachten.**

**2.030 van deze klachten gaan over de manier waarop de klantendienst van het bedrijf het klachtendossier benadert:** onbereikbaarheid van de klantendienst, verkeerde of ontoereikende informatie, geen adequate oplossing voor het probleem, een geautomatiseerd of standaard antwoord ontvangen en verwijzing naar de afzender. Ook het niet op de hoogte houden van de klant omtrent de afhandeling van een klachtendossier is voor veel mensen een onaangename ervaring. Zeker wanneer het betrokken bedrijf de belofte deed om een klant terug te contacteren (516 klachten).

Op zich is dit hoog aantal klachten niet verrassend, aangezien een dossier net ingediend wordt bij een Ombudsdienst omdat de klant geen antwoord kreeg van de klantendienst of niet tevreden is met de aangeboden oplossing. De Ombudsdienst registreert een dergelijke klacht enkel als dit expliciet door de klager aangebracht wordt. Dit brengt meteen met zich mee dat investeren in een adequate en performante klantendienst een daling van het aantal tweedelijnsklachten met zich zal meebrengen. **Bovendien investeert het bedrijf dan rechtstreeks in het behouden of herstellen van het vertrouwen van zijn klant.**

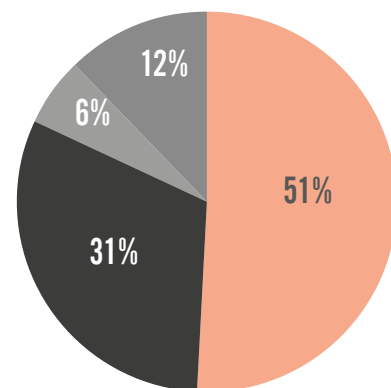
### Quote Klant:

*Ik heb reeds verschillende keren melding hiervan gedaan op de klantendienst. Er werd mij beloofd hiervan feedback te geven maar heb hier nooit een antwoord op verkregen.*

# 2.741

## RELATIONELE KLACHTEN

- 1.387 KLACHTENBEHANDELING
- 848 INFORMATIE/COMMUNICATIE
- 166 HOUDING
- 340 BEREIKBAARHEID



## RECHTEN VAN DE BESTEMMELING

De Ombudsdienst heeft de voorbije jaren meermaals gehamerd op de rechten van de bestemming op een onderzoek bij de postbedrijven, zoals voorgeschreven door Belgische en Europese wetgeving. Ook voor het werkingsjaar 2019 herhalen we deze aanbeveling.

**De Ombudsdienst ontving in 2019 371 ontvankelijke klachten omtrent de rechtstreekse verwijzing van de bestemming naar de afzender, 353 van deze klachten zijn voor rekening van bpost.** Het gaat hierbij meestal om aankopen in het kader van e-commerce in binnen- en buitenland.

De bestemming die bij bpost een klacht indient omtrent de verdwijning of beschadiging van een pakket, krijgt het (automatische) antwoord dat hij zich dient te wenden tot de afzender, voor het afhandelen van zijn klacht. Een opzoeking naar het pakket binnen het eigen netwerk

van bpost gebeurt niet op eerste lijn. In het kader van (internationale) e-commerce aankopen kan dit tot absurde situaties leiden. Een bestemming moet dan contact opnemen met zijn buitenlandse afzender, ook als de e-tracker aangeeft dat het pakket vast zit in een sorteercentrum in België of beschadigd toekomt bij de bestemming.

Het is weliswaar zo dat de e-commerce verkoper volgens het consumentenrecht zijn particuliere klant dient te compenseren indien deze de goederen niet ontvangt. Voor de bestemming is de vergoeding van de verkoper meestal ook hoger dan een mogelijke postale vergoeding. Dit mag echter geen aanleiding zijn om geen onderzoek te voeren.

### Quote Bestemming:

*Herhaaldelijk contact met de klantendienst resulteert steeds in het 'advies' de verzender te contacteren. Deze verzender deelt me mee dat via elektronische weg gemeld werd dat het pakket aangekomen en afgeleverd werd. Dus hij blijft voet bij stuk houden en zegt dat hij niet verantwoordelijk is.*





Uit onderzoeken van de Ombudsdienst blijken er echter heel wat **situaties waarin een standaard verwijzing naar de afzender niet voldoet en het bedrijf zelf verantwoordelijkheid dient op te nemen** :

- Er is een duidelijke fout van het postbedrijf in de uitreiking, bv. het pakket wordt op een verkeerd adres uitgereikt.
- Een pakket 'zit vast' in het netwerk van het postbedrijf en dient gedeblokkeerd te worden.
- De e-tracker duidt aan dat het pakket uitgereikt is, maar de bestemming geeft aan niets ontvangen te hebben. In deze situatie heeft een verwijzing naar de e-commerce verkoper geen enkele zin, aangezien die voortgaat op de e-tracker om de correcte levering na te gaan en aldus niet over zal gaan tot het compenseren van zijn klant.

De verzending van pakketten gebeurt overigens niet enkel in het kader van een e-commerce transactie. Het kan evengoed gaan om een andere verzending, waarbij het consumentenrecht niet geldt, bv. B2B of C2C.

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



#### Quote Ombudsdienst:

*Het pakket werd bij aankomst in het afhaalpunt niet gescand door de bediende, waardoor de klantendienst er verkeerdelijk vanuit ging dat de zending verloren was. Het klopt dat de klantendienst in deze zaken standaard verwijst naar de afzender. We betreuren dit. Een onderzoek op uw vraag door de klantendienst zou mogelijk wel tot een oplossing geleid hebben.*



## ONTOEGANKELIJKHEID VAN DE KLANTENDIENST VAN BPOST

In 2018 en 2019 noteert de Ombudsdienst een hoog aantal niet-ontvankelijke bemiddelingsaanvragen, 4.906 in 2019. **Veruit de belangrijkste reden waarom klachten niet ontvankelijk zijn, is de vaststelling dat ze nog niet ingediend werden bij het bedrijf zelf.** In de klachten lezen we vaak de oorzaak, nl. 'ik kan de klantendienst van het bedrijf niet bereiken'. Volgens zijn Algemene Voorwaarden kan een particulier bij bpost enkel een klacht indienen per brief of via de website (in de praktijk kan het ook telefonisch). De eerste mogelijkheid is een noodoplossing voor digibeten, maar eigenlijk echt niet meer van deze tijd; bij de tweede vernemen we regelmatig dat klagers de juiste weg niet vinden. bpost stelt via het onlinemenu heel wat vragen die niet altijd beantwoord kunnen worden, zodat de klacht vastloopt. Voor sommige klachten zijn er bovendien geen meldingsopties in het menu. **De Ombudsdienst fungeerde in 2019 dan ook voor meer dan 4.000 aanvragen als een toegangspoort naar de klantendienst van bpost.** De wet voorziet dat de Ombudsdienst klachten, waar het bedrijf nog niet de kans kreeg om zelf een oplossing te voorzien, bezorgt aan het bedrijf. Het probleem is hier echter niet dat het bedrijf niet de kans krijgt om in een oplossing te voorzien maar wel dat de gebruiker niet de kans krijgt om het bedrijf te bereiken!

#### Quote Klant:

*Dat proberen we dus aan te kaarten, maar ik daag u uit om dat eens te doen via de site of telefonisch... Als u een manier weet om een klacht in te dienen, dan horen we dat graag.*

Ook het hoog en stijgend aantal telefonische oproepen aan de Ombudsdienst is een rechtstreeks gevolg van de ontoegankelijkheid van de klantendienst van bpost. In 2019 steeg het aantal telefonische oproepen (niet verbonden aan een lopend dossier) tot 4.848, waarvan 4.321 over bpost. **De dossierbeheerders van de Ombudsdienst maken klanten dagelijks wegwijs in het online- en telefoonmenu van bpost en leggen uit hoe een medewerker wél te kunnen spreken.** Een vraag tot informatie aan het bedrijf wordt zo al snel omschreven als een klacht vanuit frustratie over de ontoegankelijkheid.

#### Quote Bestemming:

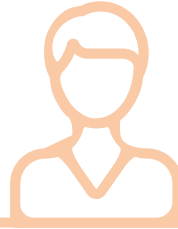
*Klacht neerleggen is niet mogelijk want het formulier loopt vast op de eerste vraag: van een niet ontvangen zending moet men als "niet ontvanger" naam en adres van de afzender ingeven. Kan iemand mij uitleggen hoe ik kan weten van wie een mij niet bereikte zending afkomstig is?*

#### Quote Afzender:

*Wou pakje versturen door online een etiket te printen. Bestelling goed verlopen, betaling uitgevoerd. Geen etiket kunnen printen. Online klacht indienen lukt niet: barcode nodig (die we dus niet hebben, want zou op etiket moeten staan). Telefonisch: geen antwoord, want geen barcode (bleek niet mogelijk om een reëel persoon aan de lijn te krijgen).*

**Quote Bestemming:**

*Ik heb een klacht over de postbedeling ... Op de website vind ik geen contactgegevens van de klantendienst maar enkel een Kafkaiaans systeem om 'vragen' te stellen met een hele reeks keuzemenu's.*

**Quote Afzender:**

*Het kan toch niet dat ik zelfs geen klacht kan indienen over deze slechte dienstverlening, waar ik nota bene ruimschoots heb betaald via speciale rouwzegels. Er wordt geen enkele moeite gedaan om dit probleem te verhelpen.*

**De Ombudsdienst beveelt bpost aan :** **Zijn klantendienst toegankelijk te maken, zodat elke gebruiker de mogelijkheid heeft informatie te vragen, een probleem te melden en een opvolging mag verwachten.**

**Wij beperken onze oproep niet tot bpost.** Ook andere bedrijven zijn niet steeds gemakkelijk te bereiken, sommige gebruiken een betaalnummer voor hun klantendienst, anderen verwijzen naar de afzender... wie een klacht wil indienen, blijft te vaak in de kou staan en zoekt via onze dienst een kanaal om zijn initiële klacht en zijn ongenoegen over de bereikbaarheid van de klantendienst te ventileren. Terecht komen bij een medewerker die gericht informatie geeft, een klacht degelijk noteert of een echt onderzoek opstart, is niet evident.

Ook de klant moet echter duidelijk en volledig zijn in zijn communicatie. Aanvragen zonder vermelding van bijvoorbeeld naam en adres, een pakketnummer of zonder een duidelijke omschrijving van het probleem, zorgen ook bij de Ombudsdienst voor onvolledige en niet te onderzoeken klachten; er gaat dan tijd verloren om deze inlichtingen op te vragen. Soms zien we dat het probleem al opgelost is en dat de klager voortvarend te werk gegaan was. We roepen dus eveneens de gebruikers van postdiensten op om de nodige informatie te verschaffen indien ze klacht wensen in te dienen bij de klantendienst van een postbedrijf of bij de Ombudsdienst.

De klant die er wel in slaagt zijn vraag of probleem te melden, moet zich online tevreden stellen met trackinggegevens (waarvan bpost zelf zegt dat ze geen bewijs leveren) of wordt verwezen naar de afzender (afzenders worden aldus naar zichzelf verwezen, bestemmingen kennen soms hun afzender niet). Wie aan het loket van een postkantoor of postpunt klacht wil indienen, wordt doorverwezen naar een telefoonnummer. Een telefoonmenu moet de beller dan op de juiste weg zetten, maar zorgt vaak voor frustratie. De meeste flows eindigen in een automatisch antwoord of verwijzen naar de website waar de klager dus ook zijn weg niet vindt. Mensen die toch een medewerker van de klantendienst aan de lijn krijgen, verklaren (vanaf de laatste maanden van 2019) dat de klantendienst van bpost hen ,met betrekking tot de levering van pakketten, zegt **20 tot zelfs 30 dagen te wachten vooraleer klacht in te dienen**. Voor zendingen waar de leveringstermijn 1 tot enkele dagen bedraagt, is dat absurd.

## TENDENSEN

### E-COMMERCE EN DE RECHTEN VAN DE CONSUMENT

E-commerce is sinds enkele jaren een opkomende business, en de dienstverlening wordt ook meer en meer internationaal. In de transactie zijn meerdere partijen betrokken. In de dossiers die de Ombudsdienst behandelt, gaat het doorgaans over **3 partijen: de webshop, zijn klant en een postbedrijf. Dit compliceert de klachtenbehandeling en de regelingen omtrent aansprakelijkheid.** Wat met een bestelling die beschadigd geleverd wordt, een zending die verloren gaat in het postcircuit of verkeerdelijk aan een buur wordt afgegeven? Veel consumenten volgen de tracking van het vervoerende bedrijf en nemen spontaan met dit bedrijf contact op indien één van bovenstaande problemen zich voordoet. Ze redeneren dat wanneer een pakket in het bezit is van het postbedrijf, deze laatste ook actie moet ondernemen en verantwoordelijkheid moet opnemen indien er een probleem optreedt. De postbedrijven volgen de redenering van de contractuele link en bijgaande aansprakelijkheid die zij hebben t.o.v. hun klant: de webshop. Dit zorgt in de praktijk voor onduidelijkheid én misverstanden tussen het postbedrijf en de e-commerce consument.

**Zoals reeds aanbevolen is het standpunt van de Ombudsdienst dat een postbedrijf ook op vraag van de bestemming een onderzoek moet voeren indien er een probleem optreedt met een pakket in zijn eigen netwerk.** Het resultaat van een dergelijk onderzoek kan bijvoorbeeld zijn dat een zending teruggevonden wordt en alsnog aan de rechtmatige eigenaar bezorgd of een structureel probleem met betrekking tot een adres blootlegt, zodat uitreikingen in de toekomst wel correct verlopen.

**Indien sprake is van een schadevergoeding zullen contractuele en buitencontractuele regels uitsluitend geven. In het kader van B2C en het consumentenrecht zal een e-commerce klant doorgaans vergoed worden door de webshop. De webshop kan op zijn beurt een vergoeding ontvangen van het postbedrijf.**

**Quote Ombudsdienst:**

*De afzender blijft de eigenaar van de verstuurde goederen tot het moment van de levering van de pakjes aan de geadresseerde. Na het onderzoek, bevestigt het bedrijf dat de zendingen verloren zijn. Volgens het consumentenrecht kan u zich nu wenden tot de webshop om een vervangzending of terugbetaling van uw aankoopbedrag te vragen.*





**Het consumentenrecht is echter niet altijd toereikend in het kader van de hier besproken e-commerce, met zijn 3 partijen.**

Zo is er de consument die een pakket niet toegekregen heeft, maar waar de e-tracker wel op 'uitgereikt' staat (de Ombudsdienst ontving 352 klachten over een fout in de e-tracker). De consument kan voor een pakket waar niet voor afgetekend dient te worden niet bewijzen dat hij het pakket niet kreeg. De vermelding op de e-tracker is eveneens voor het postbedrijf niet voldoende om de uitreiking te bewijzen.<sup>11</sup> Deze consument wordt verwezen naar de webshop die wél de gegevens op de e-tracker gebruikt als argument om niet tussen te komen: niet met een vergoeding, niet met een vraag naar onderzoek aan het betrokken postbedrijf. De consument trekt hier aan het kortste eind.

Het consumentenrecht is eveneens ontoereikend bij aankopen buiten de Europese Unie. We stellen vast dat een consument die een product aankoopt in een webshop binnen de EU kan rekenen op allerlei beschermingsregels omtrent herroepingsrecht, garanties en klachtenbehandeling. Europese en ook Belgische consumenten kopen echter meer en meer in niet-Europese landen. Of ze kopen wel degelijk bij een Europese webshop die zelf niet helder communiceert dat de effectieve verkoper buiten Europa gelegen is. **Hoewel verkopers buiten de EU die hun producten aanbieden aan consumenten binnen de EU ook gebonden zijn aan de Europese regels** omtrent consumentenbescherming, is er hier een probleem met de afdwingbaarheid van deze regels tegenover de – veelal Aziatische – webshops. Een consument zal niet vaak een rechtszaak opstarten tegen een Aziatische webshop. Er bestaat echter ook geen ombudsdienst die bevoegd is om te bemiddelen bij een webshop gelegen buiten de Europese Unie. Opnieuw trekt de consument hier aan het kortste eind.

De consumentenbeschermingsregels zijn ook enkel van toepassing bij een verkoop tussen een professionele verkoper en een particuliere consument. **In de groeiende C2C verkoop is het consumentenrecht niet van toepassing.** Bovendien gebeurt het dat klanten iets online bestellen, zonder te weten dat de verkoper eigenlijk een particulier is. De wetgever heeft op dit laatste ingespeeld. Binnenkort zullen verkopers op online marktplaatsen verplicht zijn om aan te geven of zij een professionele verkoper zijn of een particuliere verkoper die tweedehandsgoederen verkoopt. In het eerste geval is de klant dus beschermd door het consumentenrecht, in het tweede geval niet.

Sowieso is het belangrijk dat een consument weet waar de zetel van de handelaar gelegen is en van waar de producten verstuurd zullen worden, **zodat hij kan inschatten of er douane- en andere kosten aangerekend zullen worden en onder welke beschermingsregels** hij valt. Op die manier kan de consument een meer beredeneerde keuze maken. We merken namelijk dat klanten steeds vaker vragen hebben over de berekening van douaneheffingen, waarbij een deel zelfs verbaasd reageert indien ze extra kosten moeten betalen voor een bestelling die ze online geplaatst hebben. Doordat veel postbedrijven hun eigen douaneagentschap hebben, en de berekening van de heffingen en controles op inhoud van de binnenkomende pakketten voor eigen rekening nemen, ontvangt de Ombudsdienst voor de Postsector hier courant klachten over (zie hoofdstuk

pakketten). De consumentenwetgeving verplicht een webshop die verkoopt aan consumenten binnen de EU om duidelijk aan te geven van waar de zending wordt verstuurd, of er douaneheffingen betaald dienen te worden en eventueel – indien mogelijk – de hoogte van deze kosten te vermelden.<sup>12</sup>

In een wijziging van de bestaande Europese Richtlijn 2011/83/EU werd een inbreukmechanisme ingevoerd, waarbij webshops die deze info niet vermelden gesanctioneerd kunnen worden. Hoewel dit een stap in de goede richting is, is **ook hier de vraag hoe je dit extraterritoriaal (in dit geval: buiten de grenzen van de Europese Unie, zoals bij Aziatische webshops) kan afdwingen.**

**Quote Bestemming:**

*Heden ontvang ik van AliExpres het bericht dat ik noch door hun of de afzender zal worden vergoed voor het verloren product. Tot zover de redenering dat verloren goederen door de verzekering van de afzender worden opgenomen. Tot op heden ben ik dus mijn geld kwijt, geen product ontvangen en de post die in alle talen zwijgt en zijn verantwoordelijkheden ontloopt.*

<sup>11</sup> Bron: Algemene voorwaarden met betrekking tot de online track & trace-dienst [https://www.bpost.be/site/nl/docs/conditions/Algemene\\_voorwaarden\\_2011\\_NL.pdf](https://www.bpost.be/site/nl/docs/conditions/Algemene_voorwaarden_2011_NL.pdf)

<sup>12</sup> Boek VI uit het Wetboek Economisch Recht, art.45.



## AANSPRAKELIJKHEID VAN ONLINE PLATFORMS

Sinds kort kan een klant die een pakket wil versturen, gebruik maken van meerdere sites waar hij via een simulatie op basis van een aantal parameters kan berekenen welk postbedrijf het meest geschikte product biedt voor zijn verzending. Het gaat om online platforms als EuroSender, SendCloud en Goedkooppakket.

Hoewel dergelijke platforms de klant meer aanzetten tot het vergelijken van postproducten, rijst er onduidelijkheid over wie aansprakelijk is bij problemen tijdens de verzending: het platform waar de afzender zijn product koopt of het postbedrijf die de dienst verleent. Bij onderzoeken ervaart de Ombudsdienst dat beiden (in sommige klachten) hun aansprakelijkheid afschuiven. Klanten worden dan heen en weer gestuurd tussen het platform en het postbedrijf.

Het centrale probleem is hier een gebrek aan duidelijke regelgeving. Een gelijkaardige vraag stelt zich omtrent de aansprakelijkheid van online e-commerce platforms als Amazon, Bol.com, Ali-baba, ...

In Europa ontbreekt hier tot op heden elke wetgeving of rechtspraak, in de Verenigde Staten oordeelde een rechter in beroep echter dat Amazon wel degelijk aansprakelijk kan zijn voor goederen die via haar website door derden verkocht worden. Gaan we in Europa ook dezelfde richting uit?

Het is alvast interessant om te vermelden dat een Europese richtlijn<sup>13</sup> recent werd gewijzigd waarbij zogenaamde **'online platforms' verplicht zullen worden om duidelijk te communiceren wat de onderlinge verantwoordelijkheden van de drie partijen zijn**. De drie partijen zijn het platform (in dit geval de website waar de consument kan berekenen met welk postbedrijf hij het best zijn pakket kan versturen), de gebruiker (die de website consulteert) en het postbedrijf (in dit geval het bedrijf dat zijn producten en diensten aanbiedt op deze online platforms). Deze wijzigingen dienen nog omgezet te worden naar nationale wetgeving.

<sup>13</sup> Richtlijn 2019/2161/EU, artikel 4 wijzigend artikel 6bis van Richtlijn 2011/83/EU.

### Quote Postbedrijf:

*De afzender is een derde partij die haar zendingen verzendt via Sendcloud. De afzender dient zich voor een vergoeding te wenden tot Sendcloud daar het contract op hen spreekt.*

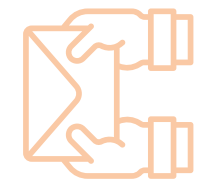
## RETOURZENDINGEN: OPVOLGING EN AANSPRAKELIJKHEID

Een deel van de producten die consumenten bestellen, wordt geretourneerd. Zo horen we van online retailers dat dit tot de helft van de bestellingen kan gaan. In sommige gevallen past de kledij niet of voldoet het product niet aan de verwachtingen van de klant, in andere gevallen komen de goederen beschadigd toe. Klanten vinden het belangrijk te kunnen rekenen op een vlotte en betrouwbare 'return-policy'.

Meer en meer krijgt de Ombudsdienst ook klachten over retourzendingen. Sommige postbedrijven maken hieromtrent contractuele afspraken met hun grote klanten. De pakketten worden doorgaans in containers van het sorteercentrum bewaard in afwachting van afhaling door de contractuele afzender. Aangezien veel van deze pakketten bij de overdracht aan de verkoper niet gescand worden, kan het bedrijf of de Ombudsdienst onmogelijk achterhalen of een zending intussen bij de verkoper is aangekomen, nog steeds onderweg is of als verloren beschouwd moet worden.

**Bij gebrek aan bewijs botsen consumenten op een onwil van de verkoper om het aankoopbedrag terug te betalen.** Veel van deze klachten eindigen in een impasse: de klant kan niet (tijdig) bewijzen dat hij de goederen (in goede staat) verstuurd heeft en de verkoper kan niet bewijzen dat hij het pakket niet terug ontvangen heeft. Dit wordt dan ook nog bemoeilijkt door het feit dat internationale retourzendingen bij sommige bedrijven een lage prioriteit krijgen en er in de praktijk lang over kunnen doen om terug tot bij de verkoper te geraken.

**De Ombudsdienst pleit ook hier voor duidelijke afspraken over de aansprakelijkheid en ook voor een betrouwbare opvolging van deze zendingen.**



### Quote Ombudsdienst:

*This parcel has returned to sender (yourself). Returned postal shipments are no longer treated as priority mail, which results in some delay.*

## DE OMBUDSDIENST ALS ORGANISATIE

De Ombudsdienst voor de postsector is een onafhankelijke, federale overheidsdienst, gecreëerd bij de Wet van 21 maart 1991<sup>14</sup>, en sinds februari 2007<sup>15</sup>, bevoegd voor alle bedrijven die actief zijn op de Belgische postmarkt.

Als beroepsinstantie heeft de Ombudsdienst de bevoegdheid<sup>16</sup> alle klachten van de gebruikers te onderzoeken die verband houden met:

a) De activiteiten van bpost, met uitzondering van:

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

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

**Iedereen kan een vraag tot bemiddeling richten aan de Ombudsdienst:** een particulier, een onderneming, een vereniging, een organisatie, ... zowel bestemming als afzender voor zover het probleem te maken heeft met een bedrijf dat actief is op de Belgische postmarkt en er voorafgaand een klacht werd ingediend bij het betrokken bedrijf volgens hun interne procedure.

De Ombudsdienst voor de postsector heeft geen eigen rechtspersoonlijkheid, maar is administratief aangehecht aan het BIPT,

met wie een samenwerkingsovereenkomst afgesloten werd, die de goede werking en de onafhankelijkheid van de Ombudsdienst garandeert.

**De Ombudsdienst beschikt over een personeelskader van 14 dossierbeheerders en 2 ombudsmannen.**

**De Ombudsdienst wordt gefinancierd door de postsector.** Dit gebeurt via een in de wet vastgelegde formule waarbij de postbedrijven een bijdrage betalen, in verhouding met het aantal ontvankelijke klachten per postbedrijf. Enkel bedrijven die meer dan 12 ontvankelijke klachten hebben en een jaaromzet van meer dan 500.000 euro zijn bijdrageplichtig.

Met betrekking tot het budget voorziet de Wet van 21 maart 1991, artikel 45ter §8, het volgende: *“De ombudsmannen leggen elk jaar het ontwerp van begroting van de Ombudsdienst voor de postsector ter advies voor aan het raadgevend comité voor de postdiensten. De begroting van de Ombudsdienst voor de postsector maakt afzonderlijk deel uit van de begroting van het BIPT.”*

De procedures, verplichtingen en controles die gelden voor de overheidsadministraties zijn integraal van toepassing op de Ombudsdienst. Hetzelfde geldt voor de rekeningen.

## EVOLUTIE VAN DE BEGROTING

	2019	2018	2017
<b>TOTAAL BUDGET</b>	€ 2 258.876	€ 2 248.900	€ 2 389.500
<b>PERSONEEL</b>	€ 1 729.476	€ 1 725.300	€ 1 775.900
<b>WERKINGSKOSTEN</b>	€ 404.400	€ 388.600	€ 418.600
<b>INVESTERINGEN</b>	€ 125.000	€ 135.000	€ 195.000

## EVOLUTIE VAN DE UITGAVEN

	2019	2018	2017
<b>TOTAAL UITGAVEN</b>	€ 1 867.988	€ 1 790.110	€ 1 919.026
<b>PERSONEEL</b>	€ 1 700.879	€ 1 656.506	€ 1 655.080
<b>WERKINGSKOSTEN</b>	€ 158.865	€ 133.371	€ 173.720
<b>INVESTERINGEN</b>	€ 8.244	€ 233	€ 90.226

<sup>14</sup> Artikel 43ter §1 van de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

<sup>15</sup> Wet van 21 december 2006 houdende diverse bepalingen met het oog op de oprichting van de Ombudsdienst voor de postsector en tot wijziging van de Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

<sup>16</sup> Artikel 43ter §3 van de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.







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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Universele dienstverlening:** alle postdiensten, zoals gedefinieerd in definitie van 'universele postdiensten' in de Wet van 26 januari 2018:

*“Art. 15. § 1. De universele postdienst omvat de volgende verrichtingen :*

*1° het ophalen, het sorteren, het vervoer en de distributie van postzendingen tot 2 kg;*

*2° het ophalen, het sorteren, het vervoer en de distributie van de tegen enkelstuktarieven aangeboden postpakketten tot 10 kg;*

*3° de distributie van de tegen enkelstuktarieven aangeboden postpakketten ontvangen vanuit andere lidstaten tot 20 kg;*

*4° de diensten in verband met aangetekende zendingen en zendingen met aangegeven waarde.*

*De universele postdienst omvat zowel de nationale als de grensoverschrijdende diensten.”*

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

Dit verslag wordt overgemaakt aan de Minister bevoegd voor de postsector, de Minister bevoegd voor consumentenzaken en aan de wetgevende kamers. Verder aan het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie en de Postbedrijven, actief op de Belgische markt. Het jaarverslag is online ter beschikking voor het publiek, [www.omps.be](http://www.omps.be). Indien gewenst, wordt gratis een gedrukt exemplaar opgestuurd.

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

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

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

---

SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL  
OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR