

OMBUDSDIENST
VOOR DE POSTSECTOR
JAARVERSLAG

20
17

Uwetterartige Schauer und Gewitter sind am Samstag über große Teile Deutschlands hinweggezogen. Mit Ausnahme der Gebiete westlich des Rheins seien alle Regionen betroffen gewesen, teilte der Deutsche Wetterdienst (DWD) in Offenbach mit. Zwischen Schleswig-Holstein und Braunschweig gingen Hagelkörner mit einem Durchmesser von bis zu zwei Zentimetern sowie Regen von bis zu 20 Liter pro Stunde und Quadratmeter nieder. In Nordrhein-Westfalen kamen innerhalb von zwei Stunden sogar 30 Liter Regen pro Quadratmeter herunter. Am Sonntag besteht vor allem im Südosten des Landes Gewitterrisiko.



Koons haben seinem Kunstwerk

KUNSTWERK

Aufblasbare Ballerina von Koons enthüllt

Der Meister des Kitsches, Jeff Koons, hat in New York sein neues Kunstwerk vorgestellt: eine aufblasbare Ballerina. Bis zum 2. Juni dominiert die 12 Meter hohe Tänzerin den Platz vor dem Rockefeller Center auf dem der 62-jährige Koons schon zwei Mal zuvor Werke präsentiert hat. Die Installation soll auf den vermissten Kindern der 1980er Jahre hinweisen, der im Mai

Wap-bap, b

Gleich treffe ich Bianca Heinicke, besser bekannt als Bibi H., was ich normalerweise locker rumreizen würde, hätte ich nicht den Fehler gemacht, meinen Töchtern davon zu erzählen. Ich gebe zu, ich wollte etwas anheben, als ich beim Abendessen sagte: „Übermorgen treffe ich Bibi.“ Das hab ich jetzt davon. Jetzt begleiten mich die Autogrammwünsche und investigativen Erwartungen von zwei halben Berliner Schulklassen. Leistungsdruck, verdammt.

VON KATHRIN SPOERR

Bibi ist nicht mehr so ganz meine Alters- und ich bin nicht ihre Zielgruppe. Ihre Zielgruppe sind Mädchen ab sagen wir acht Jahren. Wo die Zielgruppe endet, hängt sehr vom einzelnen Mädchen und seiner Bereitschaft ab, Mädchen bleiben zu wollen. Einige finden sich schon mit elf zu alt für Bibi, andere sind schon so alt wie Bibi selbst, aber immer noch klein genug für sie.

Wap-bap, ba-da-di-da-da

Nicht wundern über dieses „Wap-bap“. So heißt der neue Song von Bibi. Es ist schwer, ihn aus dem Kopf zu kriegen, wenn er einmal drin ist. In dem Song geht es um nicht viel. Um ein Mädchen, das gerade Pech hat, was aber nichts macht, weil es mit „Wap-bap“ alles in den Griff kriegt. Der Song kam vor einer Woche raus, und es gab Riesengemackert deswegen. Außerdem riss er alle erdenklichen Rekorde. Das Gemackert ist der Grund, warum ich Bibi gleich treffe.

Sie werden dieses Lied wahrscheinlich nicht kennen, wenn Sie nicht zufällig minderjährige Töchter haben. Oder andersrum: Wenn Sie minderjährige Töchter haben, werden Sie wahrscheinlich sowohl diesen Song als auch Bibi kennen; Bibi vielleicht schon seit Jahren, wenn auch möglicherweise eher vom Weghören, wie ich.

Weghören ist die einzige Möglichkeit, wie Eltern die Vorliebe ihrer Töchter für Bibi aushalten können. Bibi betreibt seit fünf Jahren den YouTube-Kanal „Bibis Beauty Palace“. Mehrmals pro Woche stellt sie hier Videos ein, in denen es um nichts geht und um alles: Wie Bibi einkauft, verreist, wohnt, schläft und wieder aufwacht. Darum, wie sie gerade die Haare trägt, die Wimpern tuscht, die Lippen,

Abseits der Aufmerksamkeits Erwachsenen Bibi H. seit Ja die Jugendkü Jetzt sorgt si einem Song f Aufsehen. Ein

di Wangen, die wa scimmt. Es handelt si zistische Bespieglu bos der Kunstfigur Bibi Wahrheit gar keine Kur w rklisch so ist, wie sie si w r weiß das schon.

Ihre Videos beginnen glichen Worten, nämlich ic meine Lieber“, herau n r zu den Worten pass V elmehr als diese drei b her selten von Bibi m K nder dann stets sofo li h aufforderte: „B S chwachsinn in euren Z Letzte Woche kam e raus, seitdem intere P enschen jenseits der v alständige Titel thr S how it is (Wap-bap „ rre Rekorde.

Und nun steht Bibi e mir leid, dass ich B as Wort Schwachsinn o mmen habe. Bibi tri es Schwarzes und si us. Sie sagt: „Hallo, ch erkenne den Soun und es ist völlig in O aufboden hockt Julian b und zu lächelt und nem Handy beschäftigt er zum Sofa und set ande, und trotz der rriege ich kurz einen trampf, weil ich mich am Gottes Willen zo Bianca Heinicke re Schminktippis vieleic lustigsten Pranks (fü

INHOUDSOPGAVE



WEBSITE www.omps.be

E-MAIL

Nederlands: info@omps.be
Français: info@smspo.be
Deutsch/Englisch: info@omps.be

SCHRIFTELIJK

Koning Albert II-laan 8 bus 4
1000 Brussel

TELEFONISCH

Nederlands: 02/221.02.20
Français: 02/221.02.30
Deutsch/Englisch: 02/221.02.22

BEZOEK

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

04 VOORWOORD

08 ACTIVITEITEN VAN DE OMBUDSDIENST 2017

Aantal bemiddelingsdossiers
Aantal ontvankelijke klachten
Resultaten van de afgesloten ontvankelijke klachten

16 POST: ANALYSE EN AANBEVELINGEN

Algemeen overzicht
Uitreiking onder druk
Verdwijning, vertraging en beschadiging
Aangetekende brieven

22 PAKJES: ANALYSE EN AANBEVELINGEN

Algemeen overzicht
Online tracering van pakjes
Expreszendingen: vertragingen bij bpost
Samenwerking in de sector

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

Algemeen overzicht
Toegankelijkheid van de klantendienst
Rechten van de bestemming
Omgaan met veeleisende klanten

36 DE NIEUWE POSTWET

38 ALGEMENE INFORMATIE

De Ombudsdienst als organisatie
Budget en uitgaven

40 LEXICON

VOORWOORD

25 JAAR OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR

De Ombudsdienst voor de Postsector is in 1993 opgestart. In het allereerste Jaarverslag lezen we dat 45,71 % van de ontvankelijke klachten werd afgesloten met een *'concrete voldoening voor de cliënt'*.

25 jaar later is de corebusiness van de Ombudsdienst nog steeds het bereiken van een minnelijke schikking in een geschil tussen een bedrijf en zijn klant. In 2017 leidt onze bemiddeling in 69% van de klachten tot een minnelijke schikking.

Met dit Jaarrapport biedt de Ombudsdienst een analyse van de klachten in 2017. We duiden met welke problemen de gebruiker zich richt tot de Ombudsdienst en tot welke resultaten bemiddeling leidt. De analyse van de cijfers en de dagdagelijkse contacten met gebruikers en bedrijven, bieden ook een zicht op structurele problemen in de sector. We formuleren hieromtrent enkele aanbevelingen, aan de sector in het algemeen en aan bpost in het bijzonder. Aangezien we het meest bemiddelen tussen bpost en zijn klanten, is de meerderheid van de aanbevelingen aan het adres van bpost gericht.

NIEUWE PRESENTATIE VAN DE CIJFERS

Een kwarteeuw Ombudsdienst voor de Postsector was voor het nieuwe Ombudscollege eveneens het moment om de registratie en de presentatie van de Jaarcijfers te evalueren. Om de lezer een nog duidelijker beeld van de activiteiten van de dienst te bieden, werden twee belangrijke wijzigingen doorgevoerd. Enerzijds start het Jaarrapport nu met het aantal 'vragen

tot bemiddeling' dat de dienst bereikt, d.i. elk nieuw schriftelijk dossier dat de Ombudsdienst ontvangt. Anderzijds is de analyse van de cijfers uitgevoerd op de ontvankelijke klachten, aangezien deze het onderwerp uitmaken van een onderzoek en bemiddeling bij de Ombudsdienst.

De nieuwe registratiemethode zorgt ervoor dat we in de toekomst de presentatie en de evolutie van de cijfers kunnen verdiepen. Het opzet is: een nieuwe start voor de komende 25 jaar ...

BEMIDDELEN IS SAMENWERKEN

Bemiddelen is samenwerken met de bedrijven uit de sector. Elk onderzoek start vanuit de klacht die een afzender of bestemmeling formuleert. De Ombudsdienst nodigt dan het betrokken bedrijf uit om zijn versie van de feiten uiteen te zetten en samen te werken aan een minnelijke schikking. Een goede verstandhouding en samenwerking tussen de Ombudsdienst en de bedrijven is bijgevolg van cruciaal belang. De Ombudsdienst dankt de bedrijven en in het bijzonder hun contactpersonen voor de constructieve medewerking in het onderzoeken van de ombudsdossiers.

Bemiddelen is samenwerken op teamniveau. Ons betrokken en geëngageerd team is dagelijks aan het werk om elke vraag tot bemiddeling tot een goed einde te brengen. Het Ombudscollege dankt alle huidige dossierbeheerders, alle voormalige dossierbeheerders en de voormalige Ombudsmannen voor hun inzet en enthousiasme om gedurende 25 jaar te bouwen aan de Ombudsdienst voor de Postsector.

Paul De Maeyer en Katelijne Exelmans



HET OMBUDSTEAM



ACTIVITEITEN VAN DE OMBUDSDIENST 2017: AANTAL BEMIDDELINGSDOSSIEREN

De kernopdracht van de ombudsdienst is het streven naar een geslaagde bemiddeling, een oplossing voor het probleem dat een klant ervaart. De ombudsdienst ontving in 2017 **5.985 vragen tot bemiddeling**.

Na analyse van deze vragen werden **3.052 ontvankelijke bemiddelingsdossiers** opgestart, bijgevolg leidt de helft van het aantal vragen tot een bemiddeling.

De andere vragen werden na analyse afgesloten als **2.933 niet-ontvankelijke dossiers**. De belangrijkste reden voor niet-ontvankelijkheid zijn voorbarige klachten. Een vraag tot bemiddeling is namelijk pas ontvankelijk als de aanvrager zich in eerste instantie gewend heeft tot het betrokken bedrijf om een oplossing te bekomen. Andere redenen voor het niet-ontvankelijk verklaren van een aanvraag zijn onvolledige aanvragen, de onbevoegdheid van de Ombudsdienst of een vraag om inlichtingen. Een klein aantal aanvragen kan niet onderzocht worden omdat ze anoniem zijn, vexatoir of buiten termijn.

Een bemiddelingsdossier kan pas opgestart worden vanaf het moment dat een vraag tot bemiddeling schriftelijk ingediend wordt. Daarnaast behandelde de ombudsdienst in 2017 ook **2.572 telefonische vragen tot informatie**. In een telefonisch contact kan de oproeper een probleem toelichten, hij krijgt informatie omtrent de werking van de sector, zijn rechten en de procedure voor het indienen van een eerste- of tweedelijnsklacht. De dossierbeheerders behandelen de dossiers in de 3 landstalen. Anderstalige klanten worden verder geholpen in het Engels.

5.985

VRAGEN TOT BEMIDDELING

▶ 3.052

ONTVANKELIJKE VRAGEN

▶ 2.933

NIET-ONTVANKELIJKE VRAGEN

▶ 86%

VRAGEN DIE ALS EERSTELIJNSKLACHT BEZORGD WORDEN AAN DE KLANTENDIENST

4%

NIET BEVOEGD

3%

VRAAG OM INLICHTINGEN

6%

ONTBREKENDE INFORMATIE

1%

ANONIEM, VEXATOIR OF BUITEN TERMIJN

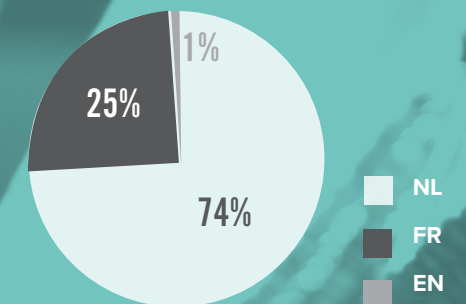


STIJGING VAN 15%.

EVOLUTIE VRAGEN TOT BEMIDDELING



DOSSIERS NAAR TAAL



AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN

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.**

Door elke vraag op die manier te categoriseren, krijgen we als Ombudsdienst een duidelijker zicht op de problemen die consumenten ervaren in de post- en pakjessector.

In 2017 werden 3.052 vragen tot bemiddeling ontvankelijk verklaard en onderzocht. De 3.052 dossiers genereerden samen **9.680 ontvankelijke klachten.**

Ondanks een jaarlijks dalend volume aan brievenpost, blijft het aantal klachten over postzendingen opvallend hoog. Onder postzending verstaan we naast de aangetekende brieven, alle zendingen die dagelijks in de brievenbus van elke inwoner uitgereikt worden: brieven, facturen, tijdschriften en dagbladen. **40% van het aantal klachten handelt over postzendingen.**

Quote Klant:

Vrijdag krijg ik de melding dat mijn pakket afgeleverd zou zijn op mijn werk. Aan het onthaal krijg ik antwoord dat er effectief niets voor mij afgeleverd werd op dat moment. Wat ook opmerkelijk is, is dat het pakket 2 maal als "afgeleverd" geregistreerd staat in het track & trace-systeem, met een interval van 2u45 ertussen.

Wanneer ik bel naar de klantendienst, krijg ik te horen dat de handtekening gewoon wat cirkels zijn en ze in het 'dossier' niet kunnen zien wie voor het pakket afgetekend heeft. Ik heb onmiddellijk om een schriftelijke bevestiging gevraagd. Hier heb ik tot op heden echter geen antwoord meer op gekregen. Ik heb tot nu toe nog geen enkel antwoord of voorstel tot vergoeding ontvangen.



9.680 KLACHTEN

POSTZENDINGEN

3.905

PAKJES

2.736

RELATIONELE KLACHTEN

2.844

OVERIGE DIENSTEN BPOST

195

Samen met het stijgend belang van de e-commerceactiviteiten in België, stijgt uiteraard het aantal pakjes en pakketten dat vervoerd en uitgereikt wordt. Het is dan ook niet verwonderlijk dat de Ombudsdienst voor 2017 een opmerkelijke stijging van het aantal klachten omtrent pakjes vaststelt. **28% van het aantal ombudsklachten in 2017 handelde over pakjes.** Onder pakjes verstaan we alle postpakketten die "geadresseerd zijn en waarvan het gewicht in de definitieve vorm waarin zij door de aanbieder van postdiensten vervoerd moeten worden niet hoger is dan 31.5 kg*."

Een groot deel van de klachten die de Ombudsdienst bereiken, **29%, gaat over de relatie tussen het bedrijf en zijn klant.** Een klant die de Ombudsdienst vraagt om een bemiddeling op te starten, heeft reeds een eerstelijnsklacht ingediend bij het betrokken bedrijf, maar is het niet eens met het verkregen antwoord of de

voorgestelde oplossing. Bijgevolg gaat een probleem met een postzending of een pakje zeer vaak gepaard met klachten over de manier waarop het betrokken bedrijf de klacht heeft trachten op te lossen. De post- en pakjesbedrijven hebben in eerstelijns steeds de kans om de goede relatie met hun klanten te behouden of te herstellen. Vandaar dat we het als Ombudsdienst belangrijk vinden om in het jaarrapport ook te focussen op de relationele klachten die klanten formuleren, 2.844 klachten in 2017.

De resterende klachten, **2%, handelen over de overige diensten van bpost**, zoals financiële post, taken van openbare dienst, commerciële diensten, ongeadresseerd drukwerk,... Onderstaande tabel geeft een overzicht van de verdeling van de ontvankelijke klachten over de verschillende bedrijven.

BEDRIJVEN	POST	PAKJES	KLANTEN RELATIE	OVERIGE DIENSTEN BPOST	TOTAAL
BPOST	3.874	2.395	2.634	188	9.091
DPD		59	43		102
POSTNL		59	34		93
UPS		38	29		67
MONDIAL RELAY		45	21		66
KIALA		34	21		55
TBC-POST	29		23		52
DHL PARCEL		22	15		37
DHL EXPRESS		19	3		22
FEDEX		13	4		17
GLS		11	6		17
TNT		9	2		11
BPOST BANK				7	7
CIBLEX		3	1		4
DYNALOGIC		2	2		4
BUBBLEPOST		3			3
E-FORCE SHIPPING		2	1		3
EASYPOST	1				1
KARIBOO		1			1
ONBEKEND	1	21	5		27
TOTAAL	3.905	2.736	2.844	195	9.680

*Artikel 43ter §4 van de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, met verwijzing naar de CEN norm 14012.

* Artikel 2, 7° van de Wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten.

Als historisch postbedrijf en veruit de grootste universele dienstverlener zijn ook in 2017 de meeste ombudsklachten omtrent postzendingen voor rekening van bpost, namelijk 3.874 klachten. Voor TBC-Post, de enige andere universele dienstverlener in België, ontving de Ombudsdienst 29 klachten. De overige klachten omtrent postzendingen zijn voor rekening van ondernemingen die zich specialiseren in een deel van het postproces, bijvoorbeeld het ophalen en sorteren van postzendingen.

bpost, DPD, PostNL, Mondial Relay en UPS zorgen voor de top 5 van de klachten omtrent pakjes. Een belangrijk aandeel van de problemen omtrent pakjes is en blijft voor rekening van bpost, namelijk 88%. Als ombudsdienst kunnen we hier geen sluitende verklaring voor geven. Volgende factoren spelen ons inziens mee:

- bpost is in België een zeer sterke speler bij het verzenden en uitreiken van pakjes in een 'B2C' en 'C2C' context.
- Tot 10 jaar geleden was de ombudsdienst enkel bevoegd voor bpost. Dat de ombudsdienst ook bevoegd is voor de andere spelers op de markt is nog steeds minder bekend bij het publiek.
- Op basis van de individuele klachten ziet de ombudsdienst structurele problemen in de werking van bpost die verderop in dit rapport besproken worden in de analyse en aanbevelingen.

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

RESULTATEN VAN DE AFGESLOTEN ONTVANKELIJKE KLACHTEN

ONTVANKELIJKE KLACHTEN 2017

9.680

NIEUWE ONTVANKELIJKE KLACHTEN

2.192

SALDO 2016

11.872
TE BEHANDELEN



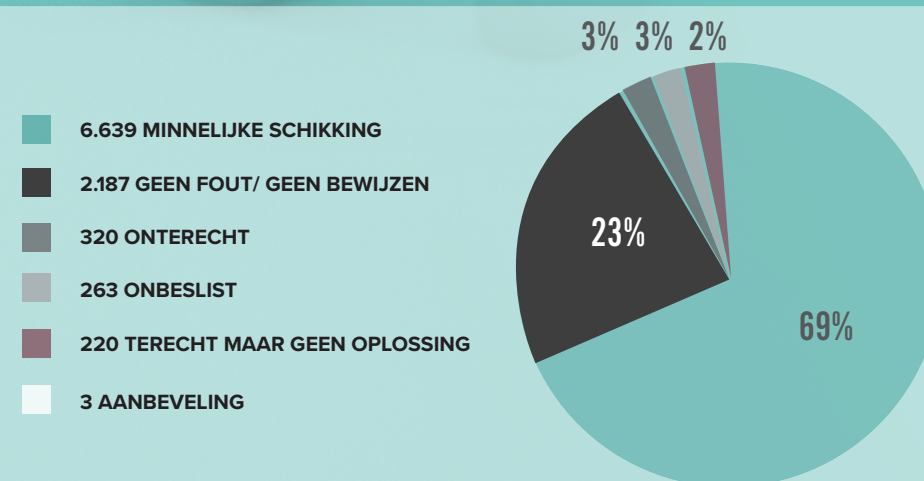
9.632

AFGESLOTEN IN 2017

2.240

OVERGEDRAGEN NAAR 2018

81% van de ontvangelijke dossiers was op 31 december 2017 afgesloten. De toename van vragen tot bemiddeling maakt dat we meer dossiers moeten overdragen naar het volgende werkingsjaar. **De gemiddelde behandelduur van een dossier stijgt licht naar 34 werkdagen** (t.o.v. 32 werkdagen in 2016). De 9.632 klachten werden op 6 manieren afgesloten.



MINNELIJKE SCHIKKING

In 2017 werd het overgrote deel van de klachten, namelijk 69% afgesloten met een genoegdoening voor de klant: financieel of moreel. Het bedrijf erkent dan dat er een fout is gebeurd of dat de klacht van de klant terecht is en geeft 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, herziening van de inklaringskosten, ... Ook een immateriële compensatie wordt vaak uitgesproken. Een erkenning van de fout, een excuusbrief, maatregelen om toekomstige fouten te voorkomen of het rechtstreeks aanspreken van een betrokken personeelslid, herstellen voor veel klanten het vertrouwen in het bedrijf.

BEDRIJF MAAKT GEEN FOUTEN

Het aandeel klachten dat begrijpelijk is vanuit het standpunt van de klant maar waarbij het bedrijf geen fouten maakte en conform de wet of zijn algemene voorwaarden handelde, bedroeg 23%. In deze categorie vinden we ook klachten die terecht zijn maar waar de klant geen compensatie kan krijgen bij gebrek aan bewijzen.

ONTERECHTE KLACHT

320 klachten werden in 2017 afgesloten als onterecht. Deze klachten bleken na onderzoek niet gefundeerd. In de meeste gevallen is hier sprake van een vergissing, een verkeerde interpretatie of een gebrek aan kennis van de klant. Zelden stuiten we op een geval van fraude. In andere gevallen is een derde verantwoordelijk, bijvoorbeeld een uitgever die tijdschriften te laat of in een te klein aantal aanlevert, een diefstal na de uitreiking, ...

Quote Ombudsdienst:

Wij hebben uw vraag om volledige schadevergoeding verdedigd bij de klantendienst, temeer daar u bij de afgifte van het pakket specifiek vragen over de afdoende verpakking had gesteld. Het bedrijf heeft rekening gehouden met dit element en besliste om u volledig te vergoeden voor €360.

Quote Bedrijf:

De verantwoordelijke heeft een melding op de werkpost van de postbode aangebracht om extra aandachtig te zijn en zal tevens steekproefsgewijs controle uitvoeren en nagaan of de postbode de briefwisseling correct klasseert.

Quote Bedrijf:

Aangezien de afzender een verkeerd en bijgevolg onbestaand adres heeft gebruikt, kon de zending niet geleverd worden en gaan we dan ook niet in op de vraag voor het terugbetalen van de 2° verzendkost.

Quote Klant:

Inderdaad, bij nazicht bleek het bedrag van 750 euro toch toegekomen op mijn bankrekening. Met deze is de zaak opgelost en geregeld.

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 2017 waren er 263 onbesliste klachten.

TERECHT EN BEGRIJPELIJK MAAR GEEN OPLOSSING

In 2017 werden 220 klachten afgesloten als terecht en begrijpelijk maar geen oplossing voorhanden. Zo kan een verdwenen zending met een unieke of emotionele waarde, zelden voldoende gecompenseerd worden.

AANBEVELING

Het ombudscollege kan een aanbeveling opmaken wanneer ze van mening is dat een vraag tot bemiddeling gerechtvaardigd is, maar er geen overeenstemming wordt bereikt met het betrokken bedrijf. Door een goede dialoog met de bedrijven tracht de Ombudsdienst steeds tot een oplossing te komen tussen de partijen. In 2017 hebben we slechts in één dossier (3 klachten) een aanbeveling overgemaakt naar bpost. Deze aanbeveling werd gedeeltelijk door het bedrijf gevolgd.



POST: ANALYSE EN AANBEVELINGEN

ALGEMEEN OVERZICHT

Digitale alternatieven vervangen meer en meer de traditionele brief, de krant of het tijdschrift. Ze overtreffen hun papieren tegenhanger in snelheid, uitgebreidheid van de informatie, linken naar andere websites, bewegende beelden, lagere kosten, ... Ook voor een elektronisch aangetekende mail is ondertussen het wettelijk kader gecreëerd.*

Ondanks de dalende brievenmarkt blijft het aantal klachten omtrent de uitreiking opvallend hoog, zowel bij gewone als aangetekende brieven, dagbladen en tijdschriften.

Bijgaande tabel geeft een overzicht van de klachten in 2017. We analyseren de belangrijkste klachten die we bij postzendingen zien opduiken en geven enkele aanbevelingen. Aangezien bpost als grootste universele dienstverlener bijna alle klachten met betrekking tot postzendingen genereert bij de Ombudsdienst, zijn de aanbevelingen uitsluitend op bpost gericht.



	BRIEVEN	AANGETEKENDE BRIEVEN	KRANTEN	TIJDSCHRIFTEN	OVERIGE	TOTAAL
FOUTEN BIJ DE UITREIKING	770	340	160	90		1.360
VERDWIJNING	626	205	103	45		979
VERTRAGING	190	81	64	51	1	387
NAZENDING / ADRESWIJZIGING	204	12	6	3		225
BESCHADIGING	54	7	13	2		76
UITREIKING OPGESCHORT	210					210
VRAAG SCHADEVERGOEDING	165	138	8	15	1	327
OVERIGE	180	118	5	3	35	341
TOTAAL	2.399	901	359	209	37	3.905

* <https://economie.fgov.be/nl/themas/online/elektronische-handel/elektronische-handtekening-en>

UITREIKING ONDER DRUK

In 2017 registreerde de Ombudsdienst **1.795 klachten over de uitreiking**, de laatste fase in het postproces. Het gaat dan om fouten in de uitreiking (1.360 klachten), het opschorten van de uitreiking (210 klachten) en fouten bij nazendingen (225 klachten), die uitgevoerd moeten worden n.a.v. een verhuis van mensen.

Staat de postbode te veel onder tijdsdruk om zijn werk met de nodige aandacht te kunnen uitvoeren? Staat de automatische sortering op punt? Is er een voldoende opvolging van de klantendienst bij klachten? **Herhaalde klachten omtrent uitreiking op hetzelfde adres** vinden hun oorzaak ergens in het ganse postproces, maar worden zichtbaar in de uitreiking. De oorzaak van het probleem moet aangepakt worden en de uitreiking moet een tijdje opgevolgd worden.

Quote Klant:

Het is dan ook al bijna 2 jaar dat ik structureel de post van de ... straat 28 in mijn brievenbus aantref én dat mijn post regelmatig niet aankomt. Sinds maart bel ik nu regelmatig naar de klantenservice met het verzoek om de verkeerd bezorgde post bij mij op te komen halen. Helaas, allemaal tevergeefs. Ja, ik ben waarschijnlijk één van de weinige inwoners in België die het nummer van de klantendienst als snelkiesnummer in zijn telefoon heeft staan. Zo'n innige relatie hebben we met elkaar.

Bij gewone brieven, kranten, tijdschriften en geadresseerd drukwerk gaat het om zendingen die op een verkeerd adres in de bus gestoken worden, die niet (volledig) in de bus gestoken worden, teruggestuurd naar de afzender,... Bij aangetekende zendingen is het niet aanbellen van de postbode om een aangetekende zending te overhandigen vaak oorzaak van de klacht. In vele klachten gaat het niet om een éénmalig incident maar om herhaalde feiten. **Dezelfde fouten treden op, zelfs na herhaalde klachten** en dit leidt tot boze reacties en soms een soort moedeloosheid.

Regelmatig bereiken ons klachten over het volledig **opschorten van één of meerdere uitreikingsrondes**. Een éénmalig incident komt zelden tot bij de Ombudsdienst. De meeste mensen tonen begrip voor een postbode die bijvoorbeeld door een ongeval of ziekte zijn ronde niet kon verderzetten. Enkelingen klagen als de postbode door de slechte weers- en verkeersomstandigheden zijn ronde één of twee dagen niet uitvoerde; maar de toon wordt echt grimmig als klanten een week of langer geen post van bpost ontvangen. Bedrijven en verenigingen beschouwen dit als een ramp.

De verklaring van bpost ligt meestal bij een tekort aan inzetbaar personeel, te veel zieken, al dan niet gekoppeld aan een reorganisatie van de postrondes. In zulke omstandigheden dringt de Ombudsdienst erop aan om niet telkens dezelfde ronde(s) te laten liggen, maar een "beurtrol" te organiseren. Ideaal is natuurlijk als zulke situaties vermeden worden door te voorzien in voldoende personeel dat de nodige opleiding krijgt.

Rekening houdend met **het hoge aantal vragen dat de Ombudsdienst de voorbije jaren ontvangt omtrent uitreikingsproblemen door bpost**, spreken we hier van een structureel probleem. Bovendien is de correcte uitreiking de laatste en cruciale fase in het hele postproces. Indien hier (regelmatig) fouten tot uiting komen, verliest de klant zijn vertrouwen in de ganse dienstverlening.

De Ombudsdienst beveelt bpost aan:

- Een uitgebreid onderzoek te voeren bij uitreikingsproblemen die blijven aanslepen, gevolgd door maatregelen die een tijdje opgevolgd worden. De standaard klachtenprocedure is hier niet voldoende.
- Rondes alternerend uit te voeren bij het opschorten van uitreikingsrondes.

De Ombudsdienst ontvangt sinds jaren sporadisch het signaal van burgers (vaak is dit een bijkomende opmerking bij een individuele klacht) over **het onbeheerd achterlaten van “refill bags”**, de overlastzakken waar een postbode zich tijdens de ronde kan herbevoorraden met gewone briefwisseling. Wij begrijpen dat het steeds moeilijker wordt om bewoners te vinden die bereid zijn om zulke zakken op een veilige plaats te bewaren. Dat de zakken dan maar onbeheerd op straat mogen staan, is echter een brug te ver. Er moeten toch alternatieven mogelijk zijn, bijvoorbeeld beveiligde ruimtes al dan niet in combinatie met een rode brievenbus.

Ook in een dalende brievenmarkt, mogen brieven (met vertrouwelijke informatie) niet ‘op straat blijven liggen’.

VERDWIJNING, VERTRAGING EN BESCHADIGING

Verdwijning, vertraging en beschadiging kunnen in het ganse proces voorvallen. Vooral verdwijningen zijn moeilijk te achterhalen. Enerzijds omdat mensen uiteraard niet kunnen bewijzen dat ze post niet ontvangen hebben, anderzijds laten zulke gewone zendingen nergens in het postcircuit (ophaling, sortering, vervoer, uitreiking) een spoor achter. Als een brief verdwenen is, kan de afzender niet bewijzen dat hij hem verstuurd, bpost niet dat hij ontvangen en correct verwerkt werd, de bestemming niet dat hij hem niet ontving. Een klacht over het (vermoedelijk) niet ontvangen van briefwisseling, bereikt de Ombudsdienst pas indien dit probleem blijft aanslepen.

In de categorie vertragingen en verdwijningen zijn **overlijdensberichten**

Quote Klant:

Mijn moeder is overleden op een donderdag. De begrafenis was gepland op de daaropvolgende donderdag. De dag voor de begrafenis bleek dat meer dan de helft van de mensen de brief nog niet ontvangen hadden.

We vinden dit naar dienstverlening onaanvaardbaar. Het kan toch niet zijn dat een rouwbrief meer dan 5 dagen onderweg is.

geladen dossiers. De Ombudsdienst onderzocht 21 dossiers (allen Nederlandstalige dossiers) in 2017, die samen 35 klachten groepeerden. In deze dossiers is vooral de laattijdige uitreiking (vaak pas na de begrafenis) een probleem. bpost verklaart op zijn site* dat het gebruik van de ‘rouwzegel’, bij voorkeur met afgifte aan het loket, “het goede verloop van de specifieke behandeling van overlijdensberichten garandeert”. Vanuit klachtenonderzoeken blijkt echter dat ook overlijdensberichten niet in het proces getraceerd kunnen worden, wanneer er iets fout loopt. Na de afgifte komen ze terecht tussen alle andere zendingen.

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

Dergelijke fouten zijn zelden ‘recht te zetten’ wegens het emotionele belang. Bovendien levert een onderzoek vaak weinig bijkomende informatie op, aangezien het ook hier gaat om ‘gewone zendingen’ die geen sporen nalaten in het postcircuit.

De Ombudsdienst beveelt bpost aan:

Een aparte procedure te voorzien voor overlijdensberichten, waarbij deze zendingen een specifieke, snelle behandeling krijgen binnen het postcircuit.

* <https://eshop.bpost.be/nl/products/rouwzegel-2017>

AANGETEKENDE BRIEVEN



Het belang van een aangetekende brief mag niet onderschat worden. De afzender rekent op een tijdige afgifte, aan de juiste persoon en tegen handtekening en ook de meeste bestemmingen willen een aangetekende brieftijdig en correct ontvangen. Ook bij deze zendingen gaan de klachten doorgaans over verdwijning, vertraging of fouten bij de uitreiking; **901 klachten omtrent aangetekende zendingen in 2017**. Zo lezen we in de klachten van klagers dat 'de postbode een afwezigheidsbericht nalaat, zonder te bellen', 'geen afwezigheidsbericht achterlaat', 'een onvolledig of verkeerd ingevuld afwezigheidsbericht achterlaat' of 'de aangetekende brief aan de verkeerde persoon afgeeft'.

Een regelmatig terugkerende klacht (zowel van afzender als bestemming) is een fout bij het uitreiken van een aangetekende zending. Tijdens het onderzoek komen we dan vaak tot de conclusie dat er niet afgetekend werd voor de aangetekende zending, dat er afgetekend werd door een derde persoon of dat de postbode zelf afgetekend heeft. Als Ombudsdienst tillen we zwaar aan deze werkwijze omdat de aangetekende zending op die manier volledig zijn waarde verliest en als een gewone zending uitgereikt wordt.

Quote Bedrijf:

De postbode heeft de aangetekende zending per vergissing, samen met de andere briefwisseling, in uw brievenbus gedeponneerd. De postbode bracht de verantwoordelijke dezelfde dag, bij beëindiging van de werkzaamheden, op de hoogte. Er werd niet voor ontvangst van de aangetekende zending afgetekend, de postbode bracht de melding 'in bus' aan.

De vraag van afzenders naar een schadevergoeding is opvallend hoog bij aangetekende zendingen. Dit is niet verwonderlijk omdat afzenders specifiek kiezen voor deze zending vanuit de zekerheid dat hij effectief en met een handtekening als bewijs, bij de bestemming afgeleverd wordt, hierdoor zijn ze bereid om een hogere kostprijs te betalen. Indien dit dan niet gebeurt, vervalt de meerwaarde van een aangetekende zending.

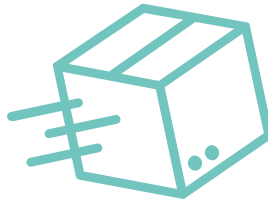
De Ombudsdienst beveelt bpost aan:

De procedure van de uitreiking van een aangetekende brief (universele dienstverlening van de postoperator) steeds correct uit te voeren, d.w.z. de zending uitreiken tegen een handtekening van de bestemming, waarbij de identiteit van de bestemming eveneens door de postbode geverifieerd en genoteerd wordt. In de opleiding en begeleiding van de postbodes dient hier de nodige aandacht aan besteed te worden.



PAKJES: ANALYSE EN AANBEVELINGEN

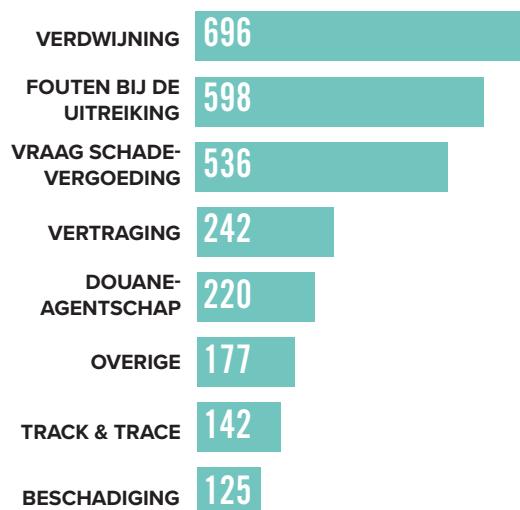
ALGEMEEN OVERZICHT



De Belgische consument doet zijn aankopen meer en meer online. De e-commerceverkoop kende de voorbije jaren in België een grote stijging. Net zoals in de buurlanden en in de rest van de Europese Unie doet de Belg ook meer en meer zijn aankopen op buitenlandse sites.* Uiteraard moeten al deze aankopen van de magazijnen van de webwinkels tot bij de consument thuis of tot aan een afhaalpunt vervoerd worden. Het vervoer van pakjes, internationaal en nationaal, is bijgevolg een groeiende business. Bij de Ombudsdienst merken we dit aan de stijging van het aantal klachten omtrent pakjes tot **2.736 ontvankelijke klachten in 2017**.

Bijgaande grafiek geeft een overzicht van de klachten in 2017. We analyseren de belangrijkste klachten die we bij pakjes zien opduiken en geven enkele aanbevelingen mee aan de sector.

De meeste klachten in 2017 gaan over de verdwijning van pakjes: 696 klachten en fouten in de uitreiking: 598 klachten.



Bij 'fouten in de uitreiking' gaat het onder meer over het afgeven van zendingen aan de verkeerde persoon / op het verkeerde adres, achterlaten van een pakje op een onbeheerde plaats, geen (vereiste) handtekening bij uitreiking, ... Een opvallende stijging van het aantal klachten gaat over **het niet aanbellen aan huis voor de uitreiking van een pakje**, dat niet in de brievenbus kan of mag. Ten gevolge van deze tendens is de Ombudsdienst vanaf maart 2017 dergelijke fouten apart gaan registreren: 106 klachten in 2017, waarvan 102 voor rekening van bpost. Fouten bij de uitreiking (die ook kunnen leiden tot een verdwenen pakje) zijn zeer verscheiden aangezien elk bedrijf zijn eigen procedures en organisatie heeft omtrent uitreiking, een heraanbieding, afgifte aan burens, afhaling in een afhaalpunt, ... Bovendien zijn er ook onder de consumenten zeer verschillende wensen en verwachtingen.

De stijgende inbound zorgt voor **220 klachten inzake de inkleding** door het douane-agentschap van het betrokken bedrijf. Klachten gaan hier voornamelijk om inkleringskosten, facturatie, beschadigingen en vertragingen van zendingen. Vele bemiddelingsdossiers houden ook **een vraag tot schadevergoeding in, 536 in 2017**, vooral in combinatie met een beschadiging, verdwijning of vertraging van een pak.

Bij 'overige' vinden we de klachten omtrent de organisatie en reglementering van de bedrijven, evenals klachten omtrent de gehanteerde tarieven.

ONLINE TRACERING VAN PAKJES

Wat is de bewijswaarde van de status van een zending op de track & trace van een pakjesbedrijf? **De Ombudsdienst ontving 142 klachten omtrent de track & trace. Meer en meer lezen we in deze klachten dat een postpakket 'of aangetekende zending' als 'uitgereikt' gescand staat, maar de bestemming meldt niets ontvangen te hebben.** In sommige gevallen mag de uitreiker de zending bij een buur afgeven of blijkt er een vergissing in het spel (zoals een manipulatiefout vanwege de uitreiker), maar vaak is er meer aan de hand. Na een onderzoek blijkt de zending soms verloren of kan het bedrijf geen (correcte) handtekening voorleggen als bewijs dat de zending effectief geleverd werd aan het juiste adres.

Omtrent het gebruik van de track & trace in klachtendossiers van bpost, wenst de Ombudsdienst een aanbeveling te richten aan het bedrijf. Deze aanbeveling is van toepassing op meerdere bedrijven, de meeste klachten hieromtrent ontvangen we echter voor rekening van bpost. Indien een onderzoek uitwijst dat de zending verloren is of op een verkeerd adres uitgereikt werd, weigert bpost in de meeste gevallen deze status aan te passen. Het postbedrijf houdt het vaak op een antwoord dat de gegevens op de track & trace 'niet aangepast kunnen worden'.

Quote Bedrijf:

Na onderzoek bleek dat de postbode de zending op een verkeerd adres heeft uitgereikt. We raden de klant aan om contact op te nemen met de afzender om een vervangzending of een terugbetaling te bekomen. Het is echter technisch niet mogelijk de status van de track & trace aan te passen.

Bij een aankoop van een particulier bij een professionele verkoper, heeft de consument bepaalde rechten bij niet-ontvangst van zijn aankoop. De track & trace is hier een belangrijk argument in de discussie of de aangekochte goederen inderdaad geleverd werden. Als gevolg van het feit dat bpost de status van de online traceringsstool niet aanpast, gaat de afzender er vaak – onterecht – van uit dat de zending toch geleverd is, en weigert die een vervangzending te sturen of een terugbetaling uit te voeren waar de klant nochtans recht op heeft bij niet-ontvangst. Vooral buitenlandse afzenders baseren zich op de gegevens van de track & trace, en niet op een e-mail vanwege de bestemming.

De klant kan door deze werkwijze van het postbedrijf onmogelijk zijn rechten, die verankerd zijn in de Europese consumentenbeschermingsregels, tegenover de verkoper, laten gelden. De bestemming kan in een beperkt aantal gevallen wel een postale vergoeding bekomen voor het verlies van het pakket, maar deze varieert volgens de verzendwijze (meestal een keuze van de afzender) en dekt in de meeste gevallen slechts een klein deel van de schade die de klant geleden heeft.

De Ombudsdienst beveelt de bedrijven aan: De status van de zending op de track & trace aan te passen wanneer na een onderzoek is vastgesteld dat een zending verkeerd werd uitgereikt of verloren is. Op die manier kan de klant duidelijk aan de afzender aantonen dat hij de goederen niet ontvangen heeft en zijn rechten laten gelden.

*http://www.bipt.be/public/files/nl/22432/Advies_aanbevelingen_e-commerce_KPMG.pdf

Bovendien ervaart de Ombudsdienst dat bpost de eigen track & trace soms wel en soms niet erkent als geldig bewijs van levering. Ondanks het feit dat de afzender zich vaak beroept op de status van de online traceringsstool om te argumenteren dat de zending uitgereikt is, **stelt bpost in haar eigen algemene voorwaarden dat zij niet aansprakelijk kan worden gesteld voor onjuiste informatie op deze tool.** We citeren:

“Door de “Track and Trace”-dienst te gebruiken, erkent en aanvaardt u dat de informatie enkel ter informatie wordt gegeven en verzaakt u aan het indienen tegen bpost van klachten of vorderingen, met name rechtsvorderingen, die gebaseerd zijn op het onjuiste, onvolledige of laattijdige karakter van de verkregen informatie.

Behoudens andersluidende contractuele bepaling, kan deze informatie, in het kader van een vordering aangaande de uitreiking van uw zendingen door bpost, in geen geval als bewijsmiddel worden aangevoerd.”

Op die manier wordt de bestemming in een hoekje geduwd. Niet alleen misloopt hij een vervangzending of terugbetaling vanwege de afzender, ook bpost wijst

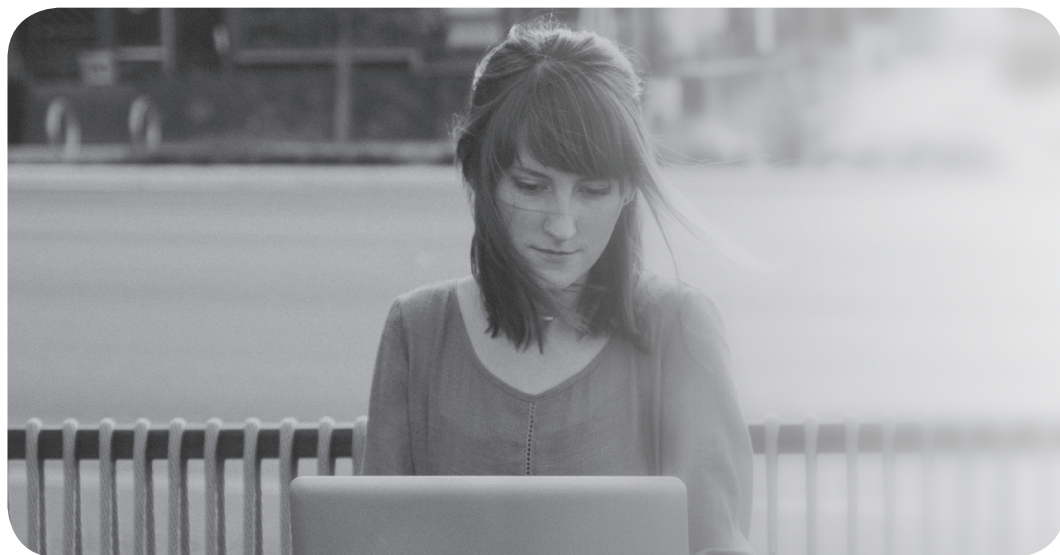
zijn aansprakelijkheid af en baseert zich daarvoor op de foute trackinggegevens. Tegelijkertijd gebruikt bpost de status van de track & trace wel als bewijs tegenover de klant. Wanneer de zending als ‘geleverd’ op de track & trace staat, weigert de klantendienst vaak om nog verder onderzoek te verrichten naar de zending.

Quote Klant:

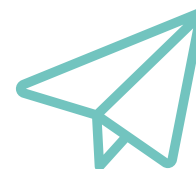
Mijn pakket staat op ‘uitgereikt’, maar ik heb helemaal niets ontvangen. Toen ik belde naar de klantendienst van bpost om te vragen waar mijn zending is gebleven, antwoordt de medewerker leukweg dat de zending volgens de track & trace is uitgereikt. Dat kon ik zelf ook wel lezen!

De ‘bewijswaarde’ van de status van de zending op een track & trace is zowel voor het bedrijf, de afzender als de bestemming een belangrijke vraag.

De Ombudsdienst zal dit vraagstuk in de komende maanden verder analyseren en opvolgen of hierop antwoorden geformuleerd worden in het nieuwe voorstel van de Europese postrichtlijnen.



EXPRESZENDINGEN: VERTRAGINGEN BIJ BPOST



De Ombudsdienst ontving in 2017, 328 (vertraging bij uitreiking én vertraging bij inkleding) klachten omtrent de

vertraging van een pakje, 307 klachten zijn voor rekening van bpost. De klachten omtrent vertraging bij een expreszending van bpost worden hier verder besproken.

Klanten van expreszendingen betalen hogere portkosten om een postpakket sneller ter plaatse te krijgen. Bij die hogere prijs hoort dan ook een snellere service dan bij gewone pakketten. Wanneer het dan toch fout loopt, is het aan het postbedrijf om zijn verantwoordelijkheid te nemen. Toch merken we dat er het afgelopen jaar nog steeds behoorlijk wat klachten over vertragingen van expreszendingen binnenliepen, zowel van pakketten die ons land binnenkomen als pakketten die ons land verlaten, en zowel over de informatie op de webpagina's van bpost als de voorzieningen in de algemene voorwaarden. We zetten de voornaamste pijnpunten hier op een rijtje.

CORRECTE INFORMATIE OMTRENT VERZENDINGSTERMIJNEN

bpost publiceert indicatieve termijnen met betrekking tot de uitreiking van expreszendingen. Het aantal dagen hangt vooral af van de bestemming. bpost heeft hiervoor een duidelijke landenlijst gepubliceerd op haar productpagina van expreszendingen, met een onderscheid tussen goederen en documenten, aangezien de termijn van inkleding tussen beide kan verschillen. Hoewel bpost wel opmerkt dat ze niet aansprakelijk kan worden gesteld

voor vertragingen, geeft de landenlijst wel een verwachting over wanneer de zending ter plaatse zal aankomen. Net daarom is het des te opmerkelijk dat bpost in haar algemene voorwaarden stelt dat er enkel sprake is van vertraging wanneer de zendingstermijn meer dan twee keer de indicatieve verzendingstermijn overschrijft. Bovendien argumenteert bpost in bepaalde gevallen ook dat deze **verzendingstermijnen niet gegarandeerd** zijn voor zogenaamde ‘afgelegen gebieden’. De Ombudsdienst stelt zich de vraag in welke mate er hier sprake is van een onrechtmatig beding en misleidende informatie naar de klant toe.*

Daarnaast heeft bpost ook een nationale verzendingsformule, die op basis van de productinformatie op de website van bpost impliciet beschouwd kan worden als een expreszending. bpost garandeert echter geen levering binnen de 24 uur van deze pakketten en voorziet bijgevolg ook geen vergoeding bij vertraging. **Veel klanten vragen zich dan ook af waarom bpost haar verzendproduct ‘bpack 24h’ noemt indien het niet binnen die tijdsperiode uitgereikt wordt.**

Quote Klant:

Bpost 24h pro, dat is met de vermelding van een ‘24u levering’. Als ze dit niet 100% kunnen garanderen of geen terugbetaling voorzien voor geleden schade, dan verkopen ze een product onder valse voorwendselen. Ik zou het dan ook normaal vinden als ze dan de tijdsaanwijzing uit de naam van het product halen en duidelijk zijn in het contract.

* Artikel 83, 13° en 30° uit Boek VI van het Wetboek voor Economisch Recht. Artikel 97 uit Boek VI van het Wetboek voor Economisch Recht

TOEPASSING VAN DE WETGEVING OMTRENT VERGOEDINGEN

Wanneer bpost een vergoeding uitbetaalt aan de afzender voor de vertraging van een uitgaande expreszending, betaalt het postbedrijf enkel de portkosten terug. De algemene voorwaarden stellen echter dat bpost het CMR-Verdrag* (voor vervoer over de weg) en het Verdrag van Montréal** (voor vervoer via de luchtvaart) toepast. Waar de portkosten doorgaans inderdaad de correcte vergoeding zijn in het eerste verdrag, is de vergoeding echter hoger in de voorzieningen van het tweede verdrag (dat van toepassing is wanneer de zending via het vliegtuig vervoerd wordt). Toch betaalde bpost in 2017 ook in deze gevallen enkel de portkosten, en legde ze hier de internationale wetgeving naast zich neer.

VOORRANG BIJ INKLARING

De inklaring en controles bij de douane kunnen een belangrijke oorzaak voor vertraging zijn. We stellen ons dan ook de vraag in welke mate expreszendingen voorrang krijgen bij de douaneformaliteiten. De grote Aziatische webwinkels maken vaak gebruik van aangetekende zendingen. Deze worden doorgaans sneller door de douanediens verwerkt. **De Ombudsdienst vraagt dat, aangezien de klant extra betaalt voor een snellere verzending, expreszendingen voorrang krijgen in het douaneagentschap.**

Zoals andere pakjesbedrijven, heeft ook bpost zijn eigen douaneagentschap, dat onder toezicht zendingen inklaart. Deze zendingen kunnen echter worden overgenomen door de officiële douaneinstanties voor verdere controles, bijvoorbeeld op verboden inhoud.

*CMR-verdrag: Verdrag betreffende de overeenkomst tot internationaal vervoer van goederen over de weg, Genève 19 mei 1956. ** Verdrag van Montréal: Verdrag tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationale luchtvervoer, Montreal 28 mei 1999.

We merken dan ook dat bpost al snel argumenteert dat een zending 'bij de douane' lag, terwijl achteraf bleek dat deze nog steeds in handen was van het douaneagentschap van het post- en pakjesbedrijf zelf.

Quote Klant:

Je wordt elke keer over en weer gekegeld van de klantendienst van de Post naar de Douane en omgekeerd. En dat alles voor een pakje van 43 USD (waarde + verzending) waar ik nu 32 Euro taksen en invoerrechten moet op betalen.

De Ombudsdienst beveelt bpost aan: Met betrekking tot expreszendingen

- De voorziene vergoeding voor vertraging van een pakket toe te passen wanneer de opgegeven verzendingstermijn overschreden wordt, en haar algemene voorwaarden daartoe aan te passen.
- De correcte, wettelijke vergoeding (CMR of Montréal) toe te passen bij de vertraging van een uitgaande expreszending.

Naar aanleiding van een overleg tussen de Ombudsdienst en bpost heeft het bedrijf intussen deze aanbevelingen opgevolgd.

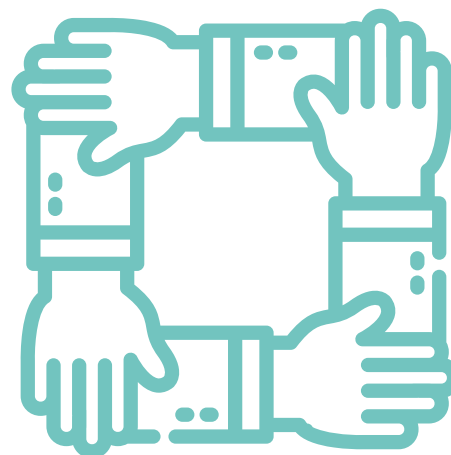
Ten derde beveelt de Ombudsdienst bpost aan: Expreszendingen voorrang te geven in de behandeling door het eigen douaneagentschap, aangezien de klant extra betaalt voor een snellere verzending.

SAMENWERKING IN DE SECTOR

De nationale postoperatoren werken van oudsher samen voor internationale zendingen. De laatste jaren zien we echter dat ook verschillende pakjesbedrijven meer en meer samenwerken, zowel voor nationale, als voor internationale zendingen. Bovendien zien we dat er bedrijven opduiken die zich specialiseren in een deelaspect van het traject van een brief of pakje. **Eén zending gaat daardoor door verschillende handen, over verschillende transportbanden, door verschillende bedrijven, ...**

Quote Klant:

Ik kreeg volgend antwoord: "Uw tracking nummer is geen referentienummer voor ons bedrijf, misschien moet u een ander platform contacteren (DHL / UPS / bpost /...)" Nu volg ik helemaal niet meer. Er staat toch duidelijk: Our company has received the item... Is er buiten de klantendienst nog iemand anders waar ik terecht kan met mijn bezorgdheid?"



Zolang elk bedrijf zijn deeltaak naar behoren vervult, is er geen probleem. De afzender verstuurt en de bestemming krijgt zijn zending. Als er iets misloopt, wordt het soms complex. Het begint al bij de elektronische opvolging. **De track&trace-systemen van de verschillende pakjesbedrijven zijn niet steeds compatibel** of geven niet steeds up-to-date of juiste informatie. Pakken worden soms herlabeld en krijgen dan een nieuw zendingnummer dat tot nieuwe verwarring kan leiden. Wie zijn pakje wil traceren, krijgt daardoor niet steeds de correcte informatie en weet niet waar zijn pak uiteindelijk is.

Samenwerkende bedrijven moeten dezelfde voorwaarden aanbieden. Als de afzender de aflevering bij de bestemming zelf en tegen handtekening verwacht, mag de uitreiker niet bij de burens of zonder handtekening afleveren!

In geval van vertraging, schade, verlies,... weet de afzender wel tot wie hij zich kan richten: hij heeft immers een overeenkomst met het eerste post- en of pakjesbedrijf. In principe moet dit bedrijf dan een onderzoek opstarten en zelf zijn "onderaannemer" contacteren. **Bovendien moeten er afspraken gemaakt worden omtrent wie welke verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid draagt.** De wet van 21 maart 1991* stelt dat verschillende operatoren onderling afspraken moeten maken over de verantwoordelijkheid indien er iets misloopt. Wij zien echter dat klantendiensten **de klant soms doorverwijzen naar het volgende bedrijf.** Zo wordt de klant soms van het ene naar het andere bedrijf verwezen, in plaats van op zoek te gaan naar een oplossing.

* Oude postwet: Artikel 148bis § 2 van de Wet van 21 maart 1991
Nieuwe postwet: Artikel 3 §1 2° van de Wet van 26 januari 2018

Quote Klant:

Pakket oorspronkelijk verzonden met bedrijf X, deze dienst blijkt overgenomen te zijn door bedrijf Y, ... proberen bellen om te achterhalen waar pakket blijft, ... ik als verzender ben niet bevoegd om informatie in te winnen over het pakket en de ontvanger eveneens niet, bedrijf Y heeft enkel bedrijf X als klant ... Bij bedrijf X worden we dan weer naar bedrijf Y verwezen ... Is dit een strategie tussen beide bedrijven om hun klanten bij problemen te ontmoedigen?

Voor een bestemming is het niet steeds duidelijk. Als hij een afwezigheidsbericht krijgt van een bepaald bedrijf en er loopt iets mis met het pak, dan wil hij uiteraard een onderzoek starten bij dit laatste bedrijf (mogelijk weet hij zelfs niet wie het eerste bedrijf is). Sommige klantendiensten verwijzen de bestemming echter naar de afzender of het afzende bedrijf om daar een klacht in te dienen. **Het is echter absurd om een internationale afzender te contacteren om bijvoorbeeld na te gaan in welk Belgisch afhaalkantoor een pakje ligt te wachten.**

De Ombudsdienst beveelt de pakjesbedrijven aan:

Bij samenwerking duidelijke afspraken te maken omtrent het aanbod aan de klant: voorwaarden, klachtenbehandeling, aansprakelijkheid, trackingsysteem, ... en deze transparant te communiceren aan de gebruikers.



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

ALGEMEEN OVERZICHT

De corebusiness van de post- en of pakjesbedrijven is uiteraard het tijdig en correct afleveren van brieven en pakjes. Af en toe loopt er iets mis en moeten de bedrijven iets rechtzetten. Als dit beperkt blijft tot een incident dat het bedrijf snel en klantgericht afhandelt, behouden de meeste klanten het vertrouwen. De **2.844 klachten omtrent de relatie tussen het bedrijf en zijn klant** in 2017 tonen echter aan dat er nog ruimte is tot verbetering. De Ombudsdienst merkt hierbij grote verschillen tussen de bedrijven.

Bijna de helft van de relationele klachten handelt over de klachtenbehandeling. Dit is niet uitzonderlijk, aangezien de klanten hun probleem reeds in eerste lijn voorgelegd hebben aan de klantendienst van het betrokken bedrijf, maar hier geen antwoord kregen of niet tevreden waren met de geboden oplossing.

Quote Klant:

Onze correspondentie steken ze in de verkeerde brievenbus (nr. 125 in plaats van 127) die niet gebruikt wordt waardoor onze brieven ettelijke maanden niet tot bij ons geraken. Ik heb dit al een paar keer gemeld en krijg telkens als antwoord dat ze dit eens kunnen melden, maar de oplossing volgens het bedrijf is facturen laten toekomen via mail!!! Hilarisch

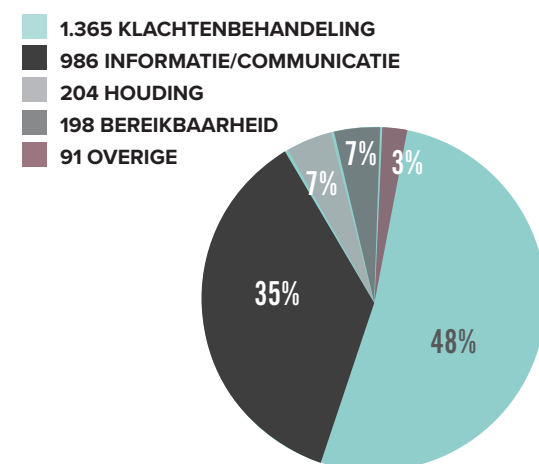
986 klachten betreffen een gebrekkige informatie of communicatie, in de eerste plaats van de klantendienst, maar hieronder rekenen we ook de klachten van mensen die oordelen dat ze verkeerd geïnformeerd

werden aan een loket, een afhaalpunt of met betrekking tot het douaneagentschap. Klachten over een klantvriendelijke houding, 204 klachten, handelen voornamelijk over de beroepshouding van de uitreikers. Ook gevaarlijk rijgedrag blijft hier een bron van ergernis: links van de rijrichting, tegen de verkeersrichting in rijden, tot aan de brievenbus rijden om vanuit het raam kranten of briefwisseling te kunnen bussen, het leidt soms tot gevaarlijke situaties en/of beschadigingen van zachte bermen of opritten en voortuintjes.

Tot slot handelen 198 klachten over een moeilijke toegankelijkheid van voornamelijk de klantendiensten.

Aangezien een bedrijf in eerste instantie steeds de kans krijgt om een dispuut met een klant zelf op te lossen, vindt de Ombudsdienst het belangrijk om enkele pijnpunten verder te analyseren en desgevallend een aanbeveling te formuleren. Tenzij anders vermeld, zijn de aanbevelingen gericht naar elk post- en pakjesbedrijf.

2.844 RELATIONELE KLACHTEN



TOEGANKELIJKHEID: BPOST VERENGT DE TOEGANG TOT ZIJN KLANTENDIENST

Bij de oprichting van zijn klantendienst was bpost zeer goed bereikbaar. Per telefoon, fax, brief en via e-mail. Ook aan het loket kon de bediende een klacht in het centrale bestand invoeren. Deze ruime toegankelijkheid is de voorbije jaren steeds verder ingeperkt. Enerzijds is dit een begrijpelijke evolutie vanuit het gezichtspunt van bpost (efficiënt inzetten van mensen en middelen), anderzijds ervaren vele gebruikers, voornamelijk bestemmingen dat het steeds moeilijker wordt om een klacht in te dienen. Ook de Ombudsdienst merkt op dat de slinger doorslaat naar de andere kant.

Loketbedienden mogen enkel nog doorverwijzen naar de centrale diensten. Een klacht per e-mail is niet meer mogelijk. In de plaats kwamen webformulieren, waar niet alle klachten gemeld kunnen worden, de klacht moet passen in de keuzemogelijkheden en men moet over de informatie beschikken die in de verplichte velden thuisvoert, bijvoorbeeld het zendnummer van een verloren pakket om de klacht te kunnen afronden. Een klant met een klacht die niet volledig 'past' in het webformulier wordt afgeleid naar de trackinggegevens (die zelden een oplossing bieden bij een klacht), wordt verwezen naar de afzender of dient alsnog telefonisch contact op te nemen met de klantendienst van bpost. Ook telefonisch worden bepaalde klachten echter 'afgewimpeld'. Dit leidt soms tot absurde situaties.



Quote Klant:

Geachte, er werd mij bij de post in Kampenhout gezegd een klachtenformulier in te vullen betreffende een verloren pakje. Aangezien ik geen bewijsje heb met barcode, kan ik echter nergens op de website mijn klacht indienen. Daarom vraag ik u vriendelijk een tussenkomst.

Bovenstaande citaten horen we meer en meer van klanten, vaak zijn ze een nevenklacht. Klanten met een klacht: pak verdwenen, briefwisseling komt niet toe, ... vinden het echter zeer frustrerend als ze een hele weg moeten afleggen om dan nog tot de vaststelling te komen dat hun klacht niet past in het klachtenbehandelingssysteem van bpost. **Dit leidt tot een klacht over het indienen van klachten!**

Anderzijds ondervindt de Ombudsdienst dat bestemmingen die een pakje verwachten vaak zeer snel klacht indienen en een oplossing verwachten. De afzender belooft hen een bliksemsnelle levering, waarbij het pakje bijna live te volgen is via gesofisticeerde en toegankelijke track & trace systemen. Op het moment dat er iets fout loopt, nemen klanten onmiddellijk contact op met een klantenmedewerker die vaak dezelfde track & trace als de klant moet raadplegen en bijgevolg niet veel extra informatie kan meegeven. Een toevloed van dergelijke vragen en klachten is niet evident op te vangen door de klantendienst van bpost. Vanuit de Ombudsdienst verwachten we echter een proactieve houding van de klantenmedewerker in het onderzoeken van het probleem.

De Ombudsdienst beveelt bpost aan: Zijn klachtenbehandelingssysteem verder uit te bouwen tot een systeem waarbij elke klacht gemeld kan worden.

RECHTEN VAN DE BESTEMMELING

Veel pakjesbedrijven leveren hun diensten reeds jarenlang in een B2B-omgeving. Ze kennen hun klanten zeer goed en werken aan optimale klantenrelaties. De boomende e-commerce zorgt echter voor een sterk groeiende B2C markt (ook de C2C markt kent een stijging), een markt waar de pakjesbedrijven zich (al dan niet noodgedwongen) meer en meer op begeven. De levering van één pakje aan een consument vraagt echter een heel andere organisatie van de bedrijven. Ook de klanten – en klachtendiensten moeten zich aanpassen aan deze ‘nieuwe markt’.

Een consument die online een product koopt, betaalt de verkoper voor het product (en voor de ‘shipping’, al dan niet als aparte kost) en kijkt vervolgens verwachtingsvol uit naar de levering van zijn pakket. **Meer en meer consumenten volgen ook de elektronische trackingsystemen zeer nauwgezet en blijven (letterlijk) thuis wachten op de aangekondigde levering.** Wanneer er dan iets mis loopt met de levering van het pakket, neemt de bestemming / koper contact op met het betrokken pakjesbedrijf met een vraag of klacht. Verschillende bedrijven verwijzen de bestemming automatisch door naar de afzender, vanuit de verdediging dat ze geen contract hebben met de bestemming en ze enkel een onderzoek opstarten op vraag van de contractuele afzender. **Dit zorgt voor een groot ongenoegen bij vele consumenten die niet begrijpen dat ze niet terecht kunnen bij het bedrijf in wiens vervoersproces hun pakje foutief behandeld werd.**

Quote Klant:

Als ik op de site een klacht wil indienen kan het niet omdat ik de ontvanger en niet de afzender ben.

Ik nam contact online met de klantenservice en zij verwezen me door naar de afzender als verantwoordelijke. Ik vind het abominabele service dat ze niet eens hun verantwoordelijkheid opnemen en op zoek gaan naar pakketjes die bij hun verloren gingen.

De Ombudsdienst ontvangt veel klachten naar aanleiding van deze doorverwijzing van de consument naar de afzender.

Reeds vroeg in het bemiddelingsonderzoek zal ook de Ombudsdienst de consument uitleggen dat de afzender, volgens het consumentenrecht, eigenaar blijft van de zending tot deze correct afgeleverd werd aan de koper en bijgevolg ook aansprakelijk blijft. In het kader van een mogelijke vergoeding (terugbetaling van de aankoopkost, een vervangzending, ...) raden we de klant dan ook aan om snel contact op te nemen met zijn afzender. Tegelijkertijd wijst de Ombudsdienst de bedrijven (en de consument) zeer expliciet op hun verplichting om een onderzoek op te starten op vraag van een bestemming en alle maatregelen te nemen om het pak te recupereren en ongeschonden aan de koper/bestemming te bezorgen. **Klachtenbehandeling moet er in de eerste plaats naar streven om een oplossing te vinden voor het gestelde probleem**, niet het afschuiven van het probleem.

De Ombudsdienst benadrukt dat de rechten van de bestemming wettelijk verankerd zijn in de Belgische Postwet, art.2 en art.3, §1, in combinatie met art. 19 van de Europese Richtlijn, evenals de conventie UPU Parcels art.23.9*. De afzender en bestemming hebben allebei recht om informatie in te winnen, klacht in te dienen en in gerechtvaardigde gevallen een schadevergoeding te vragen.

Ter volledigheid benadrukken we dat de bestemming in bepaalde gevallen wel recht heeft op een schadevergoeding. Bovendien is het gerechtvaardigd om de bestemming te vergoeden indien er duidelijke bewijzen zijn van een fout tijdens het vervoer én de afzender weigert om klacht in te dienen bij ‘zijn pakjesbedrijf’ of de koper te vergoeden. Vooral aankopen in Aziatische webwinkels leiden tot dergelijke klachten.

De Ombudsdienst beveelt de pakjesbedrijven aan:

De rechten van de bestemming te garanderen door zijn klachten te onderzoeken, hem te informeren en hem in gerechtvaardigde gevallen een schadevergoeding uit te betalen.

Vele pakjesbedrijven komen uit een zuivere B2B-omgeving en richten zich de laatste jaren ook op de (groeierende) markt van de particulieren. De Ombudsdienst ziet vandaag ook mooie voorbeelden van bedrijven die hun aanvankelijke reflex om te verwijzen naar de afzender afwerpen en de dienstverlening naar particulieren verder uitbreiden: een apart telefoonnummer voor bestemmingen, een specifieke klantenmedewerker voor de B2C markt, ...

* Artikel 23.9 Hoofdstuk K uit de UPU Parcel Manual.



Quote Bedrijf:

Omdat de afzender weigert mee te werken aan een oplossing, stellen we voor om uitzonderlijk en eenmalig een commerciële geste toe te staan voor de bestemming, op basis van de vergoeding die aan de contractuele afzender zou worden toegestaan : 83,80€.

OMGAAN MET VEELEISENDE KLANTEN

De klanten worden niet alleen mondiger; ze worden ook steeds veeleisender, vaak door de technologische vooruitgang. Met enkele muisklikken doe je een bestelling in België, Europa of een ander werelddeel. Webwinkels proberen elkaar de loef af te steken met slogans als “vandaag voor 23u besteld, morgen bij u geleverd”. De pakjesbedrijven doen mee om hun marktaandeel te behouden of te vergroten, maar staan daardoor onder enorme druk. Als er iets misgaat, verwachten de klanten ook antwoorden of oplossingen binnen dezelfde scherpe termijnen. Dit staat in schril contrast met de behandelingstermijnen die in internationale afspraken vastgelegd zijn (bijvoorbeeld 3 maanden voor zendingen buiten Europa volgens UPU).

De groei van het aantal klachten is echter niet alleen terug te brengen tot de “veeleisende” klant. Als een belofte om terug te bellen niet gehouden wordt, een onderzoek pas weken na de klacht wordt opgestart, standaardantwoorden worden verstuurd (die niet steeds een antwoord op de gestelde vraag zijn) of een onderzoeksdossier wordt afgesloten zonder iets te laten weten,... stijgt de onvrede terecht. **Een ontevreden afzender kiest een andere vervoerder; een bestemming kan dat meestal niet.**

Door klachten correct en tijdig af te handelen of op te lossen, kan het vertrouwen van de klanten hersteld worden. Bovendien, kunnen de analyses van de klachten wijzen op structurele of andere problemen. Een juiste aanpak van structurele problemen kan aanleiding geven tot operationele verbeteringen en een vermindering van het aantal nieuwe klachten!



DE NIEUWE POSTWET

Op 10 februari 2018 ging de nieuwe postwet van kracht. Hieronder **de belangrijkste regels over de kwaliteitsvereisten en de klachtenbehandeling**.

WAT ZIJN POSTDIENSTEN?

De nieuwe wetgeving maakt een duidelijk onderscheid tussen postdiensten en vervoersdiensten. Waar de vorige wetgeving een postzending definieerde als “een geadresseerde zending in definitieve vorm die een aanbieder van postdiensten verzorgt”, stellen de nieuwe regels ook **een gewichtslimiet van 31,5 kg** in (artikel 2, 7°). Zendingen die meer wegen, kunnen daarom niet langer als postpakketten worden beschouwd en vallen niet onder de nieuwe wetgeving. Dit schaft ook meer duidelijkheid over de bevoegdheid van de Ombudsdienst.

DEZELFDE DIENSTVERLENING VOOR IEDEREEN

De Belgische wetgever behoudt dezelfde dienstverlening voor inwoners in steden en meer landelijke gebieden, die in principe van **dezelfde tarieven en frequentie van uitreiking** genieten. De nieuwe wet laat echter een wijziging van de frequentie toe in het Beheerscontract. Hoewel de vermelding omtrent “uitzonderlijke geografische situaties” als expliciet argument voor dergelijke wijzigingen geschrapt werd in de aangenomen wettekst, laat de huidige wet nog steeds een wijziging in de toekomst toe, rekening houdend met “een daling van de volumes postzendingen die het financieel evenwicht van de universele dienst in gevaar brengt” (artikel 16, §1, 3°). De tarieven en productvoorwaarden dienen in heel het land dezelfde te blijven (artikel 17, §1, 4°).

EEN VLOT BEREIKBARE KLANTDIENST VOOR IEDEREEN

De klantendienst van een post- en pakjesbedrijf dient niet enkel bereikbaar te zijn voor afzender, maar ook voor de bestemming van een postzending. De nieuwe wetgeving handhaaft de huidige regels omtrent de bereikbaarheid van dit contactpunt voor alle gebruikers van postdiensten (zowel de afzender als de bestemming, artikel 2, 15°). Al te vaak wordt een bestemming wandelen gestuurd of doorverwezen naar de afzender voor een oplossing. In sommige gevallen leidt dit effectief tot een vervanging of een terugbetaling, maar dit neemt niet weg dat **elk bedrijf dient te antwoorden op vragen of klachten over de zending vanwege de bestemming**. Ook voor klachten over zendingen die behandeld werden door meerdere bedrijven, dienen duidelijke regels vastgelegd te worden omtrent de verantwoordelijkheid van de klachtenbehandeling en de aansprakelijkheid (artikel 3, §1, 2°).

AFSPRAKEN TUSSEN DE SECTOR EN DE OMBUDSDIENST

Van zodra een bedrijf gedurende één jaar minstens twaalf ontvankelijke klachten genereert bij de Ombudsdienst zal deze **een samenwerkingsprotocol** moeten afsluiten met de Ombudsdienst (artikel 3, §1, 3°). Vroeger dienden enkel de bedrijven die ‘universele postdiensten’ (denk aan brieven en aangetekende zendingen) aanboden hieraan te voldoen, maar nu stelt de wetgever dit ook in voor alle operatoren. Dit zou een vlottere samenwerking tussen de sector en de Ombudsdienst moeten garanderen, waardoor de klanten beter geholpen worden. De Ombudsdienst dient daarvoor één enkel contactpunt bij elk bedrijf te kunnen aanspreken (artikel 3, §3). Dit kan zowel voor het oplossen van individuele klachten van gebruikers als het bespreken van structurele problemen.



ALGEMENE INFORMATIE

DE OMBUDSDIENST ALS ORGANISATIE

De Ombudsdienst voor de postsector is een onafhankelijke, federale overheidsdienst, gecreëerd bij de wet van 21 maart 1991*, en sinds februari 2007**, bevoegd voor alle bedrijven die actief zijn op de Belgische postmarkt.

Als beroepsinstantie heeft de Ombudsdienst volgende bevoegdheid***:

1° Alle klachten van de gebruikers 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 bedrijf, een vereniging, een organisatie, ... zowel bestemming als afzender voor zover het probleem te maken heeft met een bedrijf dat actief is op de Belgische post- en pakjesmarkt 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 medewerkers en 2 ombudsmannen.



*Artikel 43ter §1 van de 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.

***Artikel 43ter §3 van de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

BUDGET EN UITGAVEN

De Ombudsdienst wordt gefinancierd door de postsector. Dit gebeurt via een in de wet vastgelegde formule waarbij de post- en of pakjesbedrijven een bijdrage betalen, in verhouding met het aantal ontvankelijke klachten per bedrijf. 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 voor de Postsector. Hetzelfde geldt voor de rekeningen.

EVOLUTIE VAN DE BEGROTING

	2017	2016	2015
TOTAAL BUDGET	€2 389 500	€2 184 800	€2 258 140
PERSONEEL	€1 775 900	€1 581 100	€1 666 910
WERKINGSKOSTEN	€418 600	€518 700	€465 000
INVESTERINGEN	€195 000	€85 000	€126 230

EVOLUTIE VAN DE UITGAVEN

	2017	2016	2015
TOTAAL UITGAVEN	€1 919 026	€1 718 206	€1 814 322
PERSONEEL	€1 655 080	€1 415 758	€1 412 942
WERKINGSKOSTEN	€173 720	€300 434	€362 932
INVESTERINGEN	€90 226	€2 014	€38 448



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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

De universele postdienst omvat zowel de nationale als de grensoverschrijdende diensten."

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

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

Het jaarverslag is online ter beschikking voor het publiek, www.omps.be. Indien gewenst wordt gratis een gedrukt exemplaar opgestuurd.

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

S M S P O M P S

SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL
OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR