

A person wearing a white face mask and a white uniform is holding a large cardboard box. The box has a barcode on it. The person is also wearing a dark vest over their uniform. The background is dark and out of focus.

S M S P O M P S

OMBUDSDIENST
VOOR DE POSTSECTOR
JAARVERSLAG

20
20

INHOUDSOPGAVE



04 VOORWOORD: BEMIDDELEN IN DE POSTSECTOR IN COVID-19 TIJDEN

10 KERNCIJFERS BEMIDDELINGSVRAGEN

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

16 KERNCIJFERS ONTVANKELIJKE KLACHTEN

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

24 PAKKETTEN: ANALYSE EN AANBEVELINGEN

- Verdwenen pakketten
 - Verdwenen pakketten en traceerbaarheid
 - Verdwenen retourzendingen
 - Beschadigde pakketten die verdwijnen
- Uitreiking van pakketten
- Inklaring van pakketten

32 POST: ANALYSE EN AANBEVELINGEN

- Verdwenen en vertraagde post
- Uitreiking van brievenpost
- Aangetekende brieven

36 RELATIE TUSSEN HET BEDRIJF EN ZIJN KLANT:

ANALYSE EN AANBEVELINGEN

- Rechten van de bestemming
- Ontoegankelijkheid van de klantendienst
- Communicatie over algemene voorwaarden

42 DE UNIVERSELE POSTDIENSTVERLENING: BELEIDSADVIES

46 DE OMBUDSDIENST ALS ORGANISATIE

48 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.

VOORWOORD

9.153 gebruikers van post- en koerierdiensten dienden in 2020 een bemiddelingsaanvraag in. Het aandeel van de geschillen omtrent het vervoer van een pakket blijft stijgen, terwijl het aantal klachten omtrent brievenpost in dalende lijn is. 71% van de dossiers werd afgesloten met een minnelijke schikking. Bovenstaande kerncijfers worden verder toegelicht in dit rapport. De lezer krijgt een helder beeld van de aard van de geschillen, de resultaten van de bemiddeling en de structurele aanbevelingen van de ombudsdienst aan de sector.

DE POSTSECTOR : EEN CRUCIALE SECTOR

2020 is het jaar waarin het Covid-19 virus hard toesloeg. De pandemie en de bijgaande maatregelen om het virus te bestrijden, hadden een grote impact op de sector. Gestuwd door een boomende e-commerce was er vanaf april een sterke toename van het transport van pakketten, om eind november een piek te bereiken. Bij wijze van voorbeeld behandelde bpost in die periode tot 600.000 pakketten per dag. Ook de postkaart en de brief werden in de eindejaarsperiode (tijdelijk) herontdekt om een persoonlijke boodschap over te maken aan familie en vrienden. Terwijl een groot deel van het economische leven stilviel, stond de postsector voor de uitdaging uitzonderlijke volumes te verwerken, met respect voor de afstandsregels: in de sorteercentra, de afgiftekantoren, de afhaalpunten en vooral ook in het dagdagelijkse contact met de klanten tijdens de uitreiking van pakketten en brievenpost. De postbodes, koeriers en bij uitbreiding alle medewerkers van de postbedrijven hebben in 2020 uitzonderlijk werk geleverd in moeilijke omstandigheden. De ombudsdienst focust in dit jaarverslag eveneens op de

universele postdienstverlening. Deze basisdienstverlening was belangrijk voor vele burgers in 2020, is belangrijk in 2021 en zal belangrijk blijven in de komende jaren. De ombudsdienst vraagt het politieke beleid te blijven inzetten op een toegankelijke, kwalitatieve en betaalbare universele dienstverlening en formuleert hiertoe 9 concrete voorstellen.

BEMIDDELEN IN CRISISTIJDEN

Een ombudsdienst bemiddelt onpartijdig tussen het postbedrijf en zijn klant. Het bereiken van een minnelijke schikking is het doel in elk geschil. In crisistijden krijgt bemiddelen een extra dimensie, de context zorgt voor meer uitgesproken standpunten van beide partijen. De verwachtingen van de bestemmingen en afzenders ten aanzien van de postdiensten zijn groot, ze rekenen op een vlekkeloze levering in een periode waarin ze sterk aangewezen zijn op de thuislevering van goederen en brievenpost. De postbedrijven waren genoodzaakt om snel te schakelen en voortdurend bij te sturen om de grote volumes te verwerken, in veilige omstandigheden.

Voor de ombudsdienst betekende dit meer dan ooit het zoeken naar een evenwicht, een oplossing waarin beide partijen zich kunnen vinden. Naast het toepassen van de gangbare regelgeving en algemene voorwaarden, was billijkheid een belangrijk instrument in het behandelen van de bemiddelingsaanvragen in 2020. Enkele voorbeelden ter illustratie: een postbedrijf handelt correct indien het een pakket, zonder compensatie, terug aan de afzender bezorgt omdat het vliegverkeer naar het land van bestemming volledig verstoord is, het opschorten van een ronde is begrijpelijk

in een context waar de uitreikingskantoren onderbemand zijn omwille van ziektes en verregaande maatregelen, een koerier kan in de plaats van de bestemming een handtekening plaatsen bij de uitreiking van een pakket, een risicopatiënt kan niet gevraagd worden zich naar het postkantoor te begeven om zelf zijn post op te halen, een ondernemer die zich genoodzaakt ziet tot snelle omschakeling naar een webshop kan niet verweten worden te weinig kennis van de verschillende verzendopties te hebben.

De ombudsdienst heeft in het jaar 2020 afzenders en bestemmingen vooral gevraagd om begrip op te brengen voor de vertragingen die onvermijdelijk optraden in het postproces, zowel voor nationale als internationale zendingen. Vooral in de eerste periode van lockdown was dit van toepassing, de ombudsdienst nam toen de uitzonderlijke beslissing om geen vergoedingen te bepleiten voor vertragingen.

Zeker in de eerste helft van 2020 was er begrip van vele burgers voor de postbedrijven die in moeilijke omstandigheden aan het werk bleven. Mede hierdoor kon de ombudsdienst in 2020 71% van de dossiers afsluiten met een minnelijke schikking tussen de partijen.

Paul De Maeyer en Katelijne Exelmans



HET OMBUDSTEAM



9.153 VRAGEN TOT
BEMIDDELING 2020

3.647
ONTVANKELIJKE
VRAGEN

5.506
NIET-ONTVANKELIJKE
VRAGEN

ONTVANKELIJKE KLACHTEN*

*3.647 ONTVANKELIJKE VRAGEN GENEREREN 10.044 KLACHTEN



4.863 over
PAKKETTEN



2.274 over
POSTZENDINGEN



2.740
RELATIONELE
KLACHTEN



167
OVERIGE

10.044 NIEUWE ONTVANKELIJKE
KLACHTEN 2020

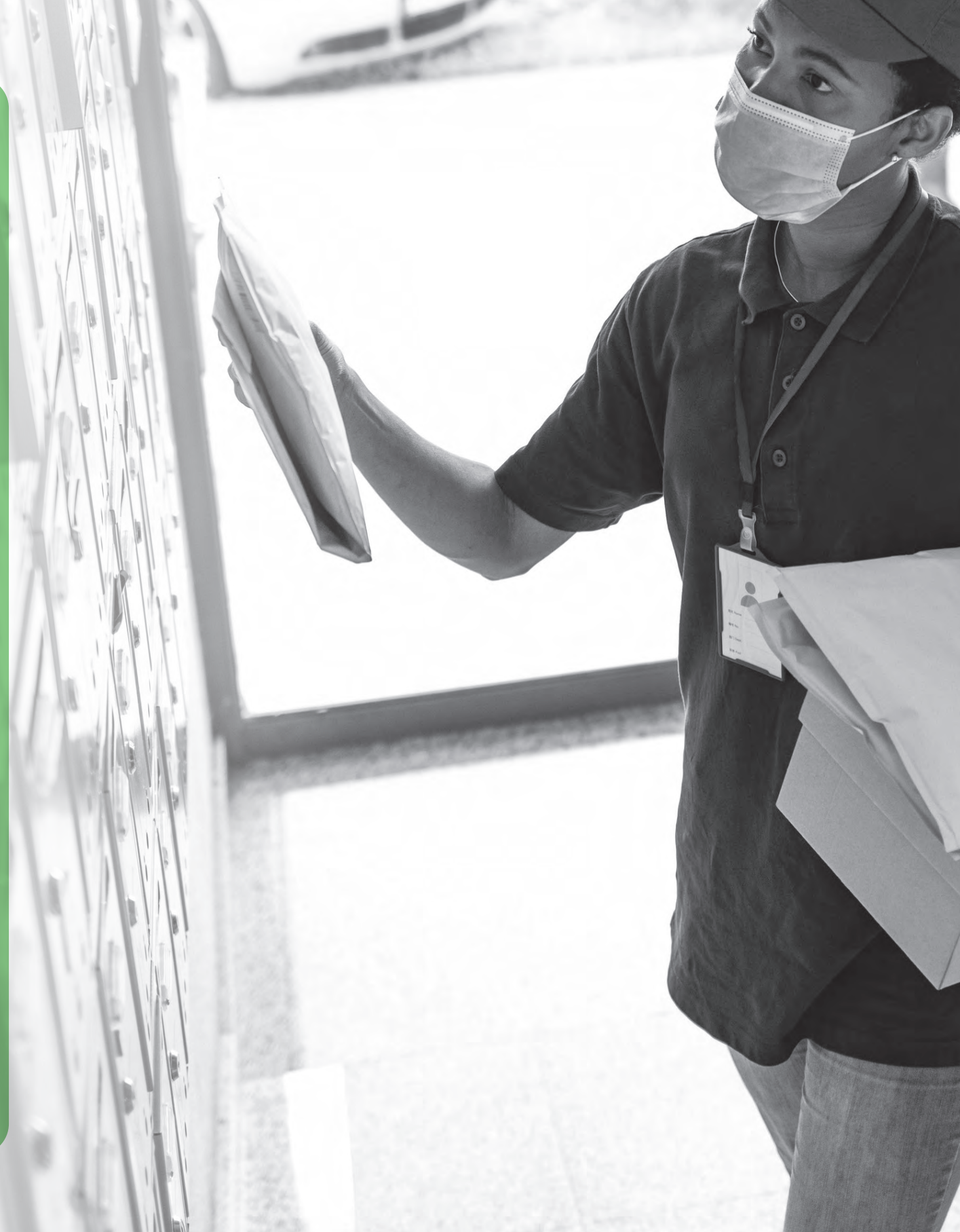
+ 1.420 KLACHTEN 2019

11.464
TE BEHANDELEN
KLACHTEN 2020

9.975 AFGESLOTEN
KLACHTEN 2020

1.489 OVERGEDRAGEN
KLACHTEN NAAR 2021

* 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 2020 dienden deze gebruikers **9.153 bemiddelingsvragen** in bij de ombudsdienst.

Na analyse van deze aanvragen werden **3.647 ontvankelijke dossiers** opgestart. In 40% 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 3.647 ontvankelijke dossiers en hun bijgaande klachten.

Voor 2020 tellen we **5.506 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 moet bijgevolg zijn probleem in eerste instantie voorleggen aan het betrokken postbedrijf. 4.550 mensen dienden hun geschil in 2020 rechtstreeks in bij 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.

De ombudsdienst bezorgt de niet-ontvankelijke klachten, conform haar wettelijke opdracht, aan de klantendienst van het betreffende bedrijf.

Het overgrote deel van de dossiers (99%) wordt rechtstreeks ingediend bij de Ombudsdienst voor de Postsector. In uitzonderlijke gevallen wordt het dossier naar ons doorverwezen vanuit een ander loket. Vanuit de Consumentenombudsdienst ontvingen we 99 aanvragen, daarnaast werden enkele aanvragen ons bezorgd via Belmed, de Federale Ombudsman, een sectorale, regionale of gemeentelijke Ombudsman.

Een bemiddelingsvraag kan enkel schriftelijk ingediend worden. Om de laagdrempeligheid van onze dienstverlening te verzekeren, kunnen mensen wel telefonisch terecht om informatie te vragen. In 2020 ontving de ombudsdienst **5.122 telefonische vragen tot informatie**, niet verbonden aan lopende dossiers. De stijging van het aantal vragen tot informatie in de voorbije jaren is opvallend: 4.848 in 2019, 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.

9.153

VRAGEN TOT BEMIDDELING

▶ 3.647

ONTVANKELIJKE DOSSIERS

▶ 5.506

NIET-ONTVANKELIJKE DOSSIERS

83% VOORBARIGE KLACHTEN

11% NIET BEVOEGD

5% ONVOLLEDIGE KLACHTEN

2% VRAAG OM INLICHTINGEN

<1% ANONIEM, VEXATOIR OF BUITEN TERMIJN

EVOLUTIE BEMIDDELINGSVRAGEN ¹

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 zagen we een daling van het aantal bemiddelingsvragen met 8%.

In het jaar 2020 steeg het aantal dossiers bij de ombudsdienst met 7%. De stijging zit voornamelijk in de niet-ontvankelijke dossiers. Het aantal ontvankelijke dossiers blijft nagenoeg status quo.

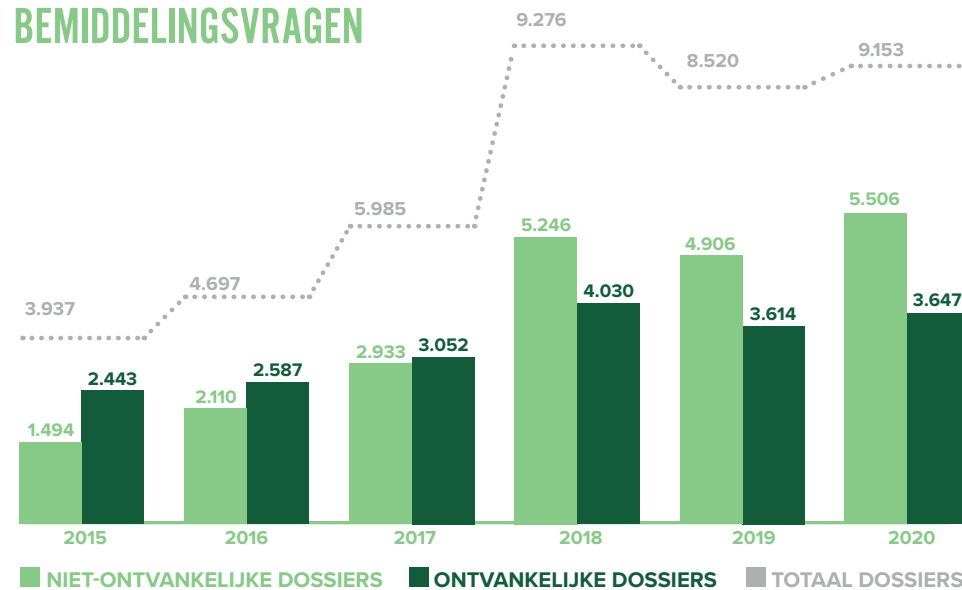
Deze status quo verbergt enerzijds een daling van het aantal klachten in het segment brievenpost, terwijl het aantal klachten over pakketten toeneemt.

In de specifieke delen omtrent brievenpost en pakketten wordt dit verder toegelicht.

Sinds het werkingsjaar 2018 ontvangt de ombudsdienst **meer niet-ontvankelijke dossiers dan ontvankelijke dossiers.** Ook in 2020 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 moet worden naar de klantendiensten van de postbedrijven is dan ook opmerkelijk.

STIJGING VAN 7%
TUSSEN 2019 EN 2020

EVOLUTIE BEMIDDELINGSVRAGEN



¹ Evoluciecijfers in dit jaarverslag verhouden telkens de cijfers van 2020 tegenover de cijfers van 2019, tenzij anders vermeld in de tekst.

PROFIEL VAN DE GEBRUIKER VAN DE OMBUDSDIENST

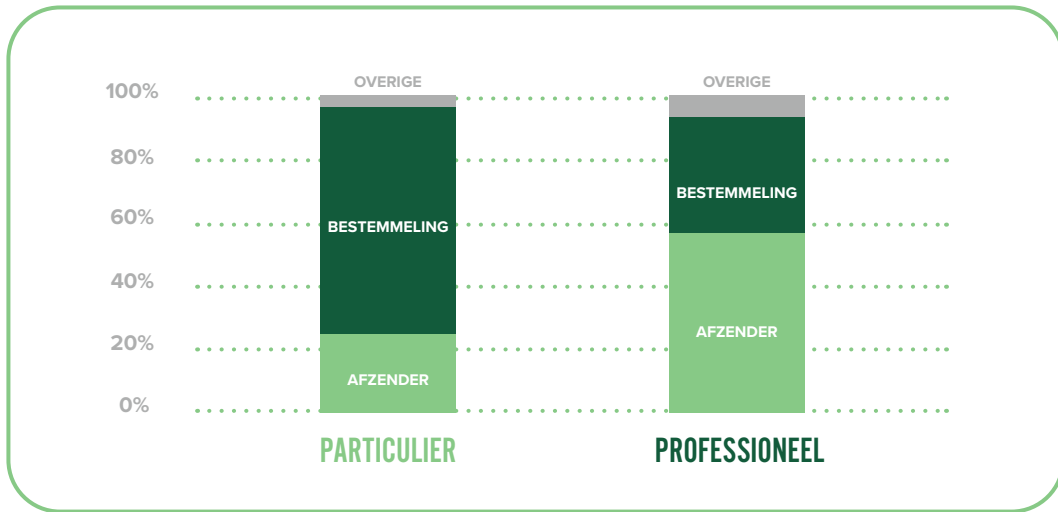
De Ombudsdienst voor de Postsector ontvangt voornamelijk klachten van bestemmingen, 67% van alle ontvankelijke bemiddelingsaanvragen in 2020. Het is namelijk de bestemming die in de eerste plaats hinder ondervindt wanneer hij een pakket, zijn dagelijkse briefwisseling, een factuur, een aangetekende zending, ... niet ontvangt. De bestemming vraagt voornamelijk een onderzoek naar de betrokken zending en dringt aan op maatregelen voor een correcte dienstverlening in de toekomst. 29% van de klachten is afkomstig van de afzender. De 4% 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.



PARTICULIER 89%

PROFESSIEEL 11%



De klachten die de ombudsdienst ontvangt over pakketten, gaan voornamelijk over commerciële pakketten in het kader van e-commerce. Deze commerciële pakketten betreffen, met betrekking tot de relatie tussen de afzender en de bestemming, in 72% een B2C verzending, 23% C2C en 4% B2B.

68% van de ontvankelijke dossiers werd ingediend door Nederlandstaligen. In

30% van de dossiers gaat het om een aanvraag door een Franstalige afzender of bestemming. 7 dossiers werden ingediend door Duitstalige burgers. 53 bemiddelingsaanvragen werden in het Engels ingediend. De ombudsdienst behandelt de klachten in de taal waarin ze ingediend worden.

Opmerkelijk voor 2020 is een sterke stijging van 21% van het aantal ontvankelijke dossiers, ingediend door Franstaligen.



KERNCIJFERS ONTVANKELIJKE KLACHTEN

Elke vraag tot bemiddeling wordt door de ombudsdienst gecodeerd op basis van een Europese CEN-norm². **Dit wil zeggen dat aan elk dossier verschillende klachten verbonden 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.

3.647 vragen tot bemiddeling werden in 2020 ontvankelijk verklaard en onderzocht. **Deze 3.647 dossiers genereerden samen 10.044 klachten.**

3.647 DOSSIERS
BEVATTEN 10.044
KLACHTEN

Quote Afzender:

Onze klachten omvatten de volgende punten, welke gezien de samenhang in de bijlage uitvoerig beschreven en toegelicht:

- 1) een verloren geraakt internationaal postpakket;
- 2) het herhaald uitblijven van handeling en contactopname door de klantendienst van het bedrijf.

ONTVANKELIJKE KLACHTEN NAAR CATEGORIE

Brieven worden minder en minder verstuurd. Het aantal pakketten dat vervoerd wordt, stijgt echter jaar na jaar.

Ook in het werk van de ombudsdienst blijft deze transformatie zich doorzetten. Het aantal klachten over pakketten stijgt met 10%. Het aantal klachten over brievenpost (brieven, facturen, kranten, tijdschriften en geadresseerd drukwerk) blijft dalen met 16% in 2020.

In 2020 betrof 1 klacht op 2 de verzending van een pakket. 23% van de klachten betreft brievenpost.

Het aandeel van de klachten dat handelt over de relatie tussen het bedrijf en zijn klant bedraagt 27%. Het is uiteraard eigen aan een beroepsinstantie dat klanten ontevreden zijn over de afhandeling van de klacht door de onderneming zelf. Als

ombudsdienst vinden we het evenwel belangrijk om in het jaarverslag eveneens te focussen op de relationele klachten die klanten uitdrukkelijk uitspreken. Dit biedt interessante informatie over de frustraties van de consument: te lange wachttijden, geen antwoord ontvangen, het niet persoonlijk kunnen spreken van een klantenadviseur, ... De ondernemingen kunnen deze informatie gebruiken om structureel verbeteringen aan te brengen in hun klantenprocessen, gericht en snel bij te sturen en in individuele dossiers het vertrouwen van de klant te herwinnen.

10.044 KLACHTEN



4.863 over
PAKKETTEN



2.274 over
POSTZENDINGEN



2.740
RELATIONELE
KLACHTEN



167
OVERIGE


² 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 BEDRIJF

BEDRIJVEN	POST	PAKKETTEN	KLANTEN RELATIE	OVERIGE DIENSTEN BPOST	TOTAAL
BPOST	2.273	4.406	2.513	167	9.359
POSTNL		136	62		198
DPD		132	64		196
UPS		61	41		102
MONDIAL RELAY		44	26		70
GLS		32	12		44
DYNALOGIC		23	12		35
DHL PARCEL		6	4		10
DHL EXPRESS		6	1		7
FEDEX		6	1		7
KARIBOO		5	2		7
TNT		4	2		6
EASYPOST	1	2			3
TOTAAL	2.274	4.863	2.740	167	10.044

We constateren een status quo wat betreft het aantal klachten over bpost tussen 2019 en 2020. Aangezien het aantal bemiddelingsaanvragen over brievenpost gedaald is in 2020, betekent dit een stijging van het aantal klachten over pakketten voor het bedrijf, met 8% (de overige klachten bleven op hetzelfde niveau).

Ook bij PostNL, DPD, UPS, GLS constateren we een stijging van het aantal klachten. Mondial Relay noteert een daling van het aantal klachten bij de ombudsdienst.

 De COVID-19 pandemie en de bijgaande maatregelen die de regering genomen heeft, zorgden voor een sterke stijging van het vervoer van pakketten. **Het aantal tweedelijnsklachten over het vervoer van pakketten heeft deze tendens enigszins gevolgd, maar zeker niet in dezelfde orde van grootte als de explosieve groei bij de koerierdiensten.**

Het aandeel van bpost in de bemiddelingsaanvragen is hoog. Met betrekking tot brievenpost was bpost in 2020 de enige aanbieder die op de markt het integrale postproces aanbood, bijgevolg zijn nagenoeg alle klachten in dit segment voor bpost.

Ook in de verzending van pakketten is 91% van de klachten voor rekening van bpost (92% in 2019 en 93% in 2018). De andere bedrijven noteren een klein aandeel in de bemiddelingsvragen bij de ombudsdienst.

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.³
- 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.

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



³ 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 2020

10.044

NIEUWE KLACHTEN

1.420

OVERGEDRAGEN UIT
2019

11.464

TE BEHANDELEN

9.975

AFGESLOTEN IN
2020

1.489

OVERGEDRAGEN
NAAR 2021

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 inroepen indien hij dit geoorloofd acht.

87% van de dossiers was op 31 december 2020 afgesloten. **De gemiddelde behandelingsduur van een dossier bedraagt 34 werkdagen** (t.o.v. 36 werkdagen in 2019). De 9.975 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 22%. 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 (824 klachten).

ONTERECHTE KLACHT

Klachten die na onderzoek niet gefundeerd blijken te zijn, worden afgesloten als onterecht. In 2020 ging het om 227 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 Ombudsdienst:

The company informed us that the payment was carried out by the financial department. The sum of 85,98€ should be credited on your bank account within three weeks at the latest.

Quote Postbedrijf:

De verantwoordelijke heeft de postbode de procedure van uitreiking nog eens uitgelegd. Het is de bedoeling dat hij de zending nogmaals bekijkt alvorens in de bus te stoppen. Wij rekenen erop dat de genomen maatregelen leiden tot een correcte uitreiking van de briefwisseling.

Quote Afzender:

Bedankt voor jullie opvolging. De legodozen ben ik natuurlijk kwijt, maar ik ga wel akkoord met de voorgestelde vergoeding.

Quote Ombudsdienst:

De opzoeken hebben niets opgeleverd en het pakket wordt als verloren beschouwd. De klantendienst heeft u de verzendkosten (5,70€) terugbetaald, conform de algemene voorwaarden. Wij begrijpen dat dit uw verlies niet dekt, maar bevestigen dat u de voorziene vergoeding ontving, volgens de verzendwijze waar u voor koos.

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 2020 waren er 170 onbesliste klachten.

TERECHT EN BEGRIJPELIJK MAAR GEEN OPLOSSING

In 2020 werden 308 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 2020 slechts 2 individuele aanbevelingen (4 klachten) geformuleerd werden.



PAKKETTEN: ANALYSE EN AANBEVELINGEN



In 2020 werden **4.863 klachten ingediend over het vervoer van pakketten**. Een stijging van 10% ten opzichte van het voorgaande jaar. De explosieve groei van het vervoer van pakketten in COVID-19 tijden heeft dus geresulteerd in een matige stijging van het aantal bemiddelingsaanvragen bij de ombudsdienst. **De post- en koerierbedrijven hebben uitzonderlijk werk geleverd in moeilijke omstandigheden**. En konden (zeker in het begin van de lockdown) rekenen op begrip van de afzenders en bestemmingen.

Net zoals de voorbije jaren vormen **verdwenen pakketten, fouten bij de uitreiking en de vraag naar een (hogere) schadevergoeding de top 3 redenen** om een tweedelijnsklacht in te dienen. Opvallend voor 2020 is het aantal **klachten over de douane-agentschappen**.

Vanuit de individuele klachten waarin we bemiddelen, detecteert de ombudsdienst structurele problemen. Een analyse van deze problemen, aangevuld met concrete aanbevelingen, vervolledigt dit deel. Aangezien 91% van de klachten omtrent pakketten voor rekening is van bpost, richten de aanbevelingen zich voornamelijk naar dit bedrijf.

PAKKES	PAKKES AANGE-TEKEND	TOTAAL	
1.398	149	1.547	VERDWIJNING
746	93	839	VRAAG SCHADEVERGOEDING
621	67	688	FOUTEN BIJ DE UITREIKING
460	51	511	VERTRAGING
187	198	385	DOUANE-AGENTSCHAP
313	39	352	TRACK & TRACE
246	17	263	TERUG NAAR AFZENDER
128	0	128	BESCHADIGING
66	2	68	TARIEVEN, KOSTEN, FACTURATIE
75	7	82	OVERIGE
4.240	623	4.863	TOTAAL

VERDWENEN PAKKETTEN

1.547 pakketten waren onderwerp van het onderzoek in het kader van een verdwijning. Opnieuw een sterke stijging van 27% tegenover het voorgaande jaar. We dienen hier echter een kanttekening te maken. Omwille van de enorme toevloed van te vervoeren pakketten en de moeilijke omstandigheden waarin de sector diende te werken, waren er periodes met uitzonderlijke vertragingen in het vervoer van nationale en internationale pakketten.



Vooral in de periode van de eerste lockdown heeft dit het verzendingsproces sterk bemoeilijkt en liepen vele pakketten vertraging op. Een deel van de verloren gewaande pakketten werd alsnog, soms met weken vertraging, uitgereikt. Bij de ombudsdienst ontvingen we voornamelijk in de maanden mei, juni en juli een hoog aantal klachten van verdwenen en vertraagde zendingen, het ging dan over zendingen die in de tweede helft van maart en begin april afgegeven werden bij een koerierbedrijf.

Ondanks bovenstaande kanttekening, is het spoorloos verdwijnen van pakketten reeds verschillende jaren een belangrijk aandachtspunt. Voor rekening van bpost werden in 2020 1.282 pakketten én 149 aangetekende pakketten als spoorloos opgegeven. Ook voor de andere koerierbedrijven geldt dat een spoorloos pakket de belangrijkste reden is om een bemiddelingsaanvraag in te dienen. **In een digitaal tijdperk met performante track&trace technieken is dit opmerkelijk**.

Onderzoek naar verdwenen pakketten leidt regelmatig tot een positief resultaat. Een pakket wordt dan teruggevonden: bij een buur, in een sorteercentrum, in een postpunt, bij het douane-agentschap, bij de dienst onbestelbare stukken, ... **Het eindresultaat is echter ook meermaals dat een pakket definitief verloren blijft en het bedrijf dit niet kan verklaren**.

Voor een klant is zo iets moeilijk te begrijpen en de ombudsdienst treedt hem hierin bij. De procedure toegepast door een postbedrijf moet sluitend zijn. Indien een pakket om één of andere reden afwijkt van het voorziene proces moeten er scenario's zijn die het lokaliseren van het pakket mogelijk maken. Er bestaan uiteraard dergelijke scenario's binnen bpost: manuele sortering, de dienst onbestelbare zendingen en losse stukken, ... maar deze blijken in vele tweedelijnsonderzoeken ontoereikend.

Uit analyse van de klachten blijkt dat elk pakket op elk moment van het vervoersproces van de radar kan verdwijnen. Sommige pakketten lopen echter een verhoogd risico waaronder niet-traceerbare zendingen, retourzendingen en pakketten die beschadiging oplopen.



De Ombudsdienst beveelt bpost aan: Haar interne processen voor het lokaliseren van pakketten die afwijken van de voorziene route te optimaliseren.

VERDWENEN PAKKETTEN EN TRACEERBAARHEID

Meer en meer ontvangen we bemiddelingsvragen voor verdwenen pakketten in het circuit van bpost die geen barcode dragen. Ze kunnen bijgevolg niet gescand worden, zijn niet traceerbaar en er kunnen dus praktisch geen onderzoeksdaden gesteld worden om ze terug te vinden. Dit soort van 'low cost' pakjes wordt wereldwijd uitgewisseld tussen de nationale postoperatoren. Het gaat om internationale letterpost - zendingen die als een gewone brief het postproces doorlopen en ook in de brievenbus uitgereikt mogen worden. Op UPU-niveau⁴ is vastgelegd dat er bij problemen geen onderzoek naar dergelijke zendingen moet gebeuren en er geen vergoedingen voorzien zijn. In België is het doorgaans de bestemming die klacht indient indien hij een dergelijk pakket niet ontving. Hij krijgt het advies om bij zijn afzender - vaak grote retailers die bewust kiezen voor dit product - verhaal te halen.

Quote Postbedrijf:

Ze zijn verloren, de klant dient zijn afzender te contacteren voor compensaties. Er is voor Prime-zendingen (gewone inbound-zendingen) geen vergoeding voorzien.

De Belgische variant is de bpack World Light. Deze internationale pakketten zijn niet-traceerbaar en de afzender krijgt geen enkele vergoeding bij verdwijning.

Uit de bemiddelingen wordt duidelijk dat de particuliere afzender, die éénmalig of sporadisch een internationaal pakket verstuurt, vaak niet op de hoogte is dat deze pakketten na afgifte niet meer traceerbaar zijn.

Quote Postbedrijf:

Dat is natuurlijk jammer voor de klant en we bieden hem hiervoor onze excuses aan maar de klantendienst had de klant écht niet kunnen helpen. Er is geen elektronische opvolging mogelijk voor bpack World Light pakken én er is geen vergoeding voorzien.



In 2020 bleken naast particulieren ook Belgische ondernemers vaak onaangenaam verrast over het gebrek aan vergoeding bij de verdwijning van een bpack World Light. We ontvingen hieromtrent klachten van zelfstandigen en kleine ondernemers die in 2020 de stap zetten om via e-commerce hun goederen te verhandelen.

Uit diverse onderzoeken blijkt dat mensen ook (niet-genormaliseerde enveloppen) gebruiken om kleine en soms waardevolle zaken te versturen. We willen de afzender er toch voor waarschuwen dat dergelijke zendingen niet traceerbaar zijn en er geen of slechts een kleine vergoeding (verzendkost) toegekend wordt bij verlies. De ombudsdienst benadrukt dat het gamma van nationale verzendwijzen voor pakketten bij bpost als universele dienstverlener enkel bestaat uit traceerbare zendingen en dit juichen we toe.

⁴ UPU, Convention manual, June 2019, art. 21 – 22.

VERDWENEN RETOURZENDINGEN

E-commerce is ondenkbaar zonder een betrouwbare return policy. 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 pakketten tijdens het retourproces en/of 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.



Quote Afzender:

Op 2/12 heb ik het pakket aangetekend verstuurd met bestemming Frankrijk. Tot op vandaag is het pakket niet toegekomen. Het gaat om een kledingstuk dat binnen de 30 dagen geretourneerd moest worden. Ik zal dus niet vergoed worden. Ik eis een vergoeding ter hoogte van het bedrag van het artikel, dus 184,50€.

De Ombudsdienst beveelt bpost aan:

De pakketten die in het kader van e-commerce geretourneerd worden te traceren tot en met de overhandiging aan de afzender / verkoper.



Omwille van de sterke toename van het aantal e-commerce pakketten in 2020 maakten enkele postbedrijven de begrijpelijke keuze om retourzendingen te behandelen als er geen achterstand meer was in de sortering van andere zendingen. Ook vele handelaars gingen soepel om met retourtermijnen. Enkele grote retailers gaven in drukke periodes hun klanten zelfs de boodschap om de retour al aan te kondigen maar het pakket nog niet binnen te brengen bij het postbedrijf, om overbelasting bij de koerier of hun eigen retourdiensten te vermijden.

BESCHADIGDE PAKKETTEN DIE VERDWIJNEN

Onderzoek naar een spoorloos pakket heeft af en toe als resultaat dat het postbedrijf laat weten dat een pakket beschadigd is, gedurende het proces. Indien mogelijk wordt de verpakking opnieuw versterkt en volgt het pakket het verdere parcours. Pakketten waar ook de inhoud zwaar beschadigd is of waar vloeistoffen uit lekken worden vernietigd. Dit is een correcte beslissing: dergelijke pakketten kunnen andere pakketten vervuilen of beschadigen en/of een risico zijn voor de sorteermachines.

Bij internationale zendingen wordt sneller beslist tot vernietiging omdat de terugzending/voortzending met risico's gepaard gaat en mogelijk nog andere postbedrijven impacteert.

Vaak wordt de klant echter niet op de hoogte gebracht door het postbedrijf, waardoor hij een pakket als verloren acht. **Een duidelijke melding op de e-tracker**, kan hier een oplossing bieden. Om geschillen te vermijden, is het eveneens aangewezen een foto te nemen van het beschadigd pakket.

UITREIKING VAN PAKKETTEN

Een postbode of uitreiker gaat de baan op om pakketten tot bij de bestemming te brengen. In 2020 was deze job ten gevolge van de COVID-19 pandemie en bijgaande maatregelen niet evident. Men moest niet enkel afstandsregels respecteren in contact met collega's en met de klant. Daarbovenop zorgden de uitzonderlijke volumes en bijgaande werkdruk voor een verre van ideale situatie om het beroep van bezorger uit te oefenen.

De postbodes en uitreikers hebben in 2020 een uitzonderlijke prestatie geleverd. Dit is eveneens duidelijk in de **daling van het aantal klachten die de ombudsdienst in 2020 ontving omtrent de uitreiking van pakketten**. 688 klachten werden hieromtrent ingediend t.o.v. 848 klachten in het voorgaande jaar.

Een diepere analyse van de klachten omtrent de uitreiking, toont linken met de specifieke situatie ten gevolge van de pandemie, hoewel het causale verband niet altijd onomstotelijk is.

Er werd in 2020 massaal thuisgewerkt, jongeren en kinderen volgden online hun lessen en mensen bleven zo veel mogelijk in hun eigen kot. Op vele adressen was dus een bewoner thuis om het pakket in ontvangst te nemen. **De foutenmarge bij de uitreiking van pakketten verkleint indien een pakket bij de eerste aanbieding uitgereikt wordt**. Zo ontvingen we in 2020 minder klachten omtrent het onbeheerd achterlaten van een pakket, niet aanbellen voor de uitreiking van een pakket, niet respecteren van een voorkeurlevering, het ontbreken van een tweede aanbieding en het gebrek aan een afwezigheidsbericht.

Anderzijds ontving de ombudsdienst klachten die rechtstreeks verbonden zijn aan de maatregelen die bedrijven namen in hun uitreikingsproces ten gevolge van de COVID-19 epidemie.

Het respecteren van de sociale afstand tussen een postbode en de bestemming was het onderwerp van een Koninklijk Besluit⁵, waarin bepaald werd dat de

postbode zelf kon aftekenen voor aangetekende zendingen, zij het in aanwezigheid van de betrokkene. **Een geschil omtrent de uitreiking van een aangetekende zending, bleek dan ook moeilijk te beslechten aangezien er geen hard bewijs was dat de bestemming aanwezig was bij de aftekening en er dus vanuit gegaan kon worden dat hij het pakket ontving.**

De meeste postbedrijven beslisten eveneens voor de uitreiking van pakketten tegen handtekening (vaak pakketten met veel waarde of belangrijke documenten) dat de uitreiker kan tekenen voor ontvangst in het bijzijn van de klant. Sommige postbedrijven kozen ervoor om bij de uitreiking eveneens de laatste cijfers van het RR-nr. of nr. van de ID-kaart te noteren of een foto te nemen van de voordeur. In het kader van een tweedelijns onderzoek kunnen we bevestigen dat een dergelijke procedure meer feitelijk materiaal aanlevert om een minnelijke schikking te bereiken of standpunt in te nemen in geschillen omtrent pakketten.

Voor aangetekende zendingen is wettelijk bepaald dat de identiteit van de betrokkene geverifieerd moet worden. Voor pakketten, tegen handtekening, is dit niet voorzien. Of een dergelijke extra controle gewenst

is, is een beleidsbeslissing aangezien ze uiteraard de privacy van elke burger betreft.

De enorme toevloed aan pakketten in het uitreikingscircuit heeft bpost er op verschillende momenten toe bewogen om pakketten niet op het thuisadres uit te reiken maar wel in een postkantoor of een afhaalpunt. **Deze maatregel leidde tot verscheidene klachten van bestemmingen die soms vele kilometers moesten rijden om hun pakket af te halen of die het niet begrepen dat ze in een rij moesten aanschuiven in tijden waarin iedereen gevraagd wordt thuis te blijven.**

Quote Bestemming:

Ik heb mijn voorkeurlevering geregistreerd, indien ik niet thuis ben om mijn pakketten te ontvangen. Nu moet ik mijn pakket ophalen in Namen! Ik woon in Gembloux!

Als ombudsdienst hebben wij enerzijds begrip voor de beslissingen die de bedrijven namen om het grote volume aan pakketten te kunnen blijven verwerken en uitreiken in niet-optimale omstandigheden. Anderzijds heeft de pandemie uiteraard ook een impact op de consument, die in zijn individueel geschil eveneens begrijpbare argumenten heeft om de bijsturingen van het postbedrijf te bekritisieren. **Dit soort van geschillen leidt bij uitstek tot een bemiddeling waar het evenwicht moet gevonden worden tussen het standpunt van beide partijen om tot een minnelijke oplossing te komen.**

Quote Bestemming:

Ik kreeg een kopie van de handtekening voor ontvangst van een pakket dat ik nooit heb ontvangen. Ik kan u verzekeren: deze handtekening is niet de mijne.

⁵ 15 JUNI 2020 - Koninklijk besluit nr. 32 houdende dringende maatregelen om de verspreiding van het coronavirus COVID-19 te beperken met betrekking tot sommige postdiensten.

INKLARING VAN PAKKETTEN

De hoeveelheid klachten over het douane-agentschap van een postbedrijf steeg opmerkelijk in de voorbije jaren. Het gaat hier dan voornamelijk over zendingen van een niet-Europese afzender die op weg zijn naar een Belgische bestemming, de zogenaamde inbound. Elk postbedrijf heeft zijn eigen douane-agentschap dat de inbound-pakjes controleert en inklaart. De agentschappen berekenen de BTW, invoerrechten en eventueel een milieuheffing of antidumpingrechten, onder toezicht en volgens de richtlijnen van de FOD Financiën. Daarbovenop rekenen de postbedrijven ter compensatie van hun eigen werk een kost voor douaneformaliteiten aan.

In 2018 waren er 40 klachten omtrent de werkzaamheden van het douane-agentschap. In 2019 steeg dit tot 229 klachten. **In 2020 gaan 385 klachten over een geschil met het douane-agentschap van het betrokken postbedrijf.** Opvallend is dat meer dan de helft van deze geschillen een aangetekend pakket betreft, nl. 198 pakketten, doorgaans in het kader van e-commerce.

1 op 4 van deze geschillen betreft de betwisting van de inklaringsfactuur die de Belgische bestemming ontvangt. Deze kosten kunnen inderdaad hoog oplopen. De resultaten in geschillen over inklaringskosten bij bpost zijn helder, na een onderzoek door de ombudsdienst. Indien de berekening blijkt te kloppen, heeft de consument de keuze tussen het pakket te aanvaarden na betaling van de kosten of het pakket te weigeren waarna de goederen retour naar afzender gestuurd worden. In het andere geval gebeurt er een herberekening. Een veel voorkomende situatie is bv. dat de bestemming kan aantonen via factuur dat hij een lager bedrag betaald heeft dan deze waar de berekening op gebaseerd is.

Quote Postbedrijf:

Gelieve hieronder de details van de douane-inklaring van de zending te vinden:

Details van de inklaring:

- Goederen: drukwerk
- Waarde : 65,00\$ of 54,77€
- Invoerrechten: vrijstelling
- Verzendingskosten : 0,39€
- BTW : 6,00%
- Kosten voor douaneformaliteiten: 24,00 €

Totaal te betalen:

- Invoerrechten 0,00 € +
- BTW 4,75€+ kosten voor douaneformaliteiten 24,00 €
- =Totaal te betalen 28,75 €

Betwisting van de inklaringskosten ontvangen we eveneens voor de andere postbedrijven. Sommige van deze bedrijven prefinancieren zelf de inklaringskosten. Hun bestemmingen (consumenten en kleine ondernemers) 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 kunnen ze dus niet meer beslissen om het alsnog te weigeren. Ook de ondoorzichtige berekening van de inklaringskosten is voorwerp van de aanvraag voor een bemiddeling.

3 op 4 van de klachten gaat over de vertraging van het bpost douane-agentschap in de inklaring van (aangetekende) zendingen. Bestemmingen zijn in deze dossiers eveneens verbolgen over de gebrekkige communicatie van het douane-agentschap die eveneens de vertraging in de hand werkt. Gevolgen zijn dat pakketten soms weken tot maanden vertraging oplopen

of teruggestuurd worden naar afzender, hoewel de bestemming alle gevraagde info aangeleverd heeft.

De stijging van het aantal klachten over de vertraging in de inklaring van pakketten door het bpost-douane-agentschap, evenals de gebrekkige communicatie met de bestemming is een reden tot bezorgdheid. Dergelijke klachten duiken systematisch op sinds begin 2019.

De Ombudsdienst beveelt bpost aan: De communicatie van het douane-agentschap met de bestemming te optimaliseren en de inklaringsstermijnen te beperken.

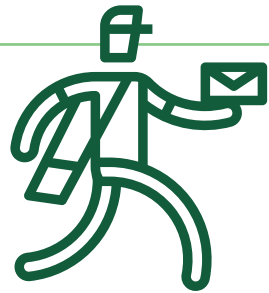
In 2021 zal de hoeveelheid in te klaren pakjes bovendien nog sterk stijgen. Enerzijds ten gevolge van de Brexit, anderzijds gezien de vrijstelling voor pakjes

met een beperkte waarde wegvalt. Elk niet-Europees commercieel inboundpakje zal vanaf 1 juli 2021 ingeklaard moeten worden. Belgische consumenten en kleine ondernemers die buiten Europa goederen aankopen, blijken vaak onvoldoende op de hoogte van de inklaringskosten die ze als aankoper moeten betalen. De doorsnee burger is ook niet op de hoogte van het wegvallen van de vrijstelling voor goederen met een verwaarloosbare waarde vanaf 1 juli 2021. Een duidelijke communicatie over deze extra kosten is vereist.

Zowel bpost als andere postbedrijven passen hun procedures op verschillende niveaus aan om de toekomstige uitdagingen tegemoet te gaan. Ook grote webshops werken procedures uit om de inklaring te verduidelijken en te vereenvoudigen, waaronder de Import One Stop Shop.



POST: ANALYSE EN AANBEVELINGEN



	BRIEVEN	AANGETEKENDE BRIEVEN	TIJDSCHRIFTEN	KRANTEN	OVERIGE	TOTAAL
VERDWIJNING	375	265	91	42	6	779
FOUTEN BIJ DE UITREIKING	380	179	8	13	12	592
VRAAG SCHADEVERGOEDING	84	142	2	3	10	241
VERTRAGING	99	69	21	8	7	204
NAZENDING / ADRESWIJZIGING	155	12	4		1	172
TERUG NAAR AFZENDER	35	38	2		1	76
UITREIKING OPGESCHORT	51				8	59
BESCHADIGING	25	1	1	4	1	32
OVERIGE	37	55	1		26	119
TOTAAL	1.241	761	130	70	72	2.274

Voor 2020 ontvingen we **2.274 klachten over brievenpost**. In een krimpende brievenmarkt blijft ook het aantal bemiddelingsaanvragen over brievenpost verder **dalen met 16%**.



VERDWENEN EN VERTRAAGDE BRIEVEN



De 499 klachten over verdwenen, vertraagde of beschadigde brieven betreffen vaak brieven met een familiaal karakter. Brieven die waardevol zijn voor mensen. In 2020 getuigden mensen eveneens dat ze in pandemie-tijden teruggrijpen naar de postkaart en een brief om hun sociale contacten te onderhouden. Het typische voorbeeld is hier oma of opa die een verjaardagskaartje of nieuwjaarskaartje zendt naar de kleinkinderen, al dan niet vergezeld van een centje.

Quote Afzender:

Half december verstuurde ik zo'n 45 (nieuwjaar) wenskaarten. Vandaag (03/02/2021) kreeg ik één kaartje terug (cfr. bijlage), omdat het bus-nr. niet vermeld stond.... Ik ben al blij dat ik hem minstens terug krijg. Zodat ik me kan verontschuldigen bij de persoon die deze brief mocht verwachten. Nog sterker vind ik dat het blijkbaar anderhalve maand moet duren om mij de brief terug te zenden.

Wanneer dergelijke persoonlijke brieven niet ter bestemming komen, is dat voor mensen vaak een serieuze teleurstelling. Zij verwachten niet zozeer een tegemoetkoming maar willen vooral dat er onderzocht wordt wat er misgelopen is met hun brief.

In deze categorie horen eveneens de overlijdensberichten die te laat, soms na de uitvaart, of nooit ter bestemming geraken. Het aantal dossiers is hier jaarlijks beperkt, maar elk dossier treft meerdere mensen in een reeds moeilijke periode. Zeker wanneer het de afzender is die een klacht neerlegt omdat een groot deel of de hele afgifte vertraging opgelopen heeft. Een minnelijke oplossing bereiken in deze dossiers is vaak erg moeilijk.

Quote Afzender:

Ik heb 23 rouwbrieven prior verstuurd. Slechts enkele zijn toegekomen en dan nog beschadigd.

De ombudsdienst zet deze materie reeds jaren op de agenda en blijft vragen om overlijdensberichten voorrang te verlenen in de verwerking of via een specifieke tractering deze zendingen van nabij op te volgen. **Een overlijdensbericht met een prior-rouwzegel moet de volgende werkdag zijn bestemming bereiken.**



DE UITREIKING VAN BRIEVENPOST

823 klachten zijn gelinkt aan de uitreiking. Het gaat dan om fouten bij de uitreiking, een opschorting van de uitreiking of problemen met de nazending, na een verhuis.

Er zijn weinig mensen die klagen omdat er één brief, dagblad of tijdschrift verkeerd uitgereikt wordt. **De klachten die we hieromtrent ontvangen, betreffen een aanslepend uitreikingsprobleem.** M.a.w. bewoners die reeds weken of maanden dezelfde problemen ondervinden en ondanks het veelvuldig melden van deze problemen bij de klantendienst van bpost geen of slechts tijdelijk verbetering ondervinden. Een uitreikingsprobleem kan voor de geadresseerde behoorlijke gevolgen met zich meebrengen, zoals het niet ontvangen van facturen of andere administratieve documenten. Aangezien gewone brieven, zonder barcode verzonden worden en hun traject dus ook niet opgevolgd kan worden, is het voor een bestemming in een administratief geschil dan ook vaak onmogelijk om te bewijzen dat hij bepaalde brieven niet ontving.

Klanten die het beu zijn, 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 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 tweedelijns 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.

Opmerkelijk is dat een aantal van deze dossiers met regelmaat opnieuw ingediend worden bij de ombudsdienst, een structurele oplossing blijft uit. Een zeer onduidelijke situatie op het terrein kan hier de oorzaak zijn, ervaren postbodes met een vaste ronde kennen de particulariteiten van hun ronde. Wanneer er tijdelijke medewerkers, nieuwe medewerkers, vervangers of jobstudenten ingezet worden, doen de problemen zich echter opnieuw voor. Nieuwe medewerkers zijn niet vertrouwd met het terrein en fouten kunnen zich makkelijker voordoen, dit is begrijpelijk. Tegelijkertijd heeft elke bestemming recht op een correcte uitreiking van zijn briefwisseling.

Quote Ombudsdienst:

De correcte werkwijze uitreiking werd uitgelegd en de postbodes worden opgevolgd. Wij rekenen er op dat de genomen maatregelen leiden tot een correcte uitreiking van de briefwisseling. Indien u toch nog problemen zou ondervinden, kan u nog tot 3 maanden na afsluiting van uw dossier rechtstreeks bij onze dienst terecht, zonder u eerst te hoeven wenden tot de Klantendienst van het postbedrijf.

AANGETEKENDE ZENDINGEN

1 op 3 van het aantal klachten met betrekking tot brievenpost betreft een aangetekende zending. In tegenstelling tot het dalend aantal klachten omtrent brievenpost, blijft het aantal dossiers omtrent aangetekende zendingen hoog: 792 in 2018, 698 in 2019 en 761 in 2020.

Het gaat hier om een specifiek product binnen het gamma van bpost, dat deel uitmaakt van de universele dienstverlening. In tegenstelling tot een gewone brief is deze zending wel traceerbaar en moet er door de bestemming afgetekend worden, met controle van zijn identiteitskaart. De aangetekende brief heeft een belangrijke juridische waarde, de afzender heeft een onweerlegbaar bewijs dat de zending aan de correcte bestemming uitgereikt werd. Dergelijke zendingen bevatten belangrijke documenten: gerechtsbrieven, aanmaningen, contracten, opzeggingsbrieven, eigendomsdocumenten, visa, testamenten, ...

Foute uitreiking of het verdwijnen van dergelijke documenten is de aanleiding tot het indienen van een klacht. Bij de uitreiking gaat het dan om het niet volgen van de correcte procedure, waardoor de zending zijn juridische waarde verliest: **een aangetekende zending als een gewone brief in de brievenbus deponeren, geen of geen correcte handtekening, uitgereikt aan een verkeerd adres / verkeerde persoon, ...**

Dergelijke dossiers gaan ook vaak gepaard met de vraag naar een (hogere) schadevergoeding. Voor verlies van een

binnenlandse aangetekende zending is voorzien dat een forfaitaire vergoeding wordt uitbetaald⁶. De hoogte van deze forfaitaire vergoeding is door bpost bepaald op 39 euro.



De maatregelen ter bestrijding van het COVID-19 virus hebben in 2020 een afwijking toegestaan van de procedure voor de uitreiking van een aangetekende zending, via KB⁷. De maatregel was geldig van 13 maart 2020 tot en met 31 augustus 2020.

Aangetekende zendingen mochten tijdens deze periode zelf afgetekend worden door de postbode, weliswaar na een identiteitscontrole en in bijzijn van de geadresseerde. De afwijking is noodzakelijk ter bescherming van de postbodes, de bestemmingen en in het kader van de strijd tegen het virus.

Tegelijkertijd doken nieuwe klachten op, waarvan de voornaamste het gebrek aan een handtekening van de geadresseerde en bijgevolg aan zekerheid van afgifte aan de correcte geadresseerde. De juridische waarde van de verzending is dan uiteraard niet gegarandeerd.

De ombudsdienst beveelt bpost aan: De procedure voor de uitreiking van een aangetekende brief correct op te volgen, met een bewijs van de verificatie van de identiteit van de geadresseerde.⁶

⁶ Wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten, Artikel 2, 9° "aangetekende zending".

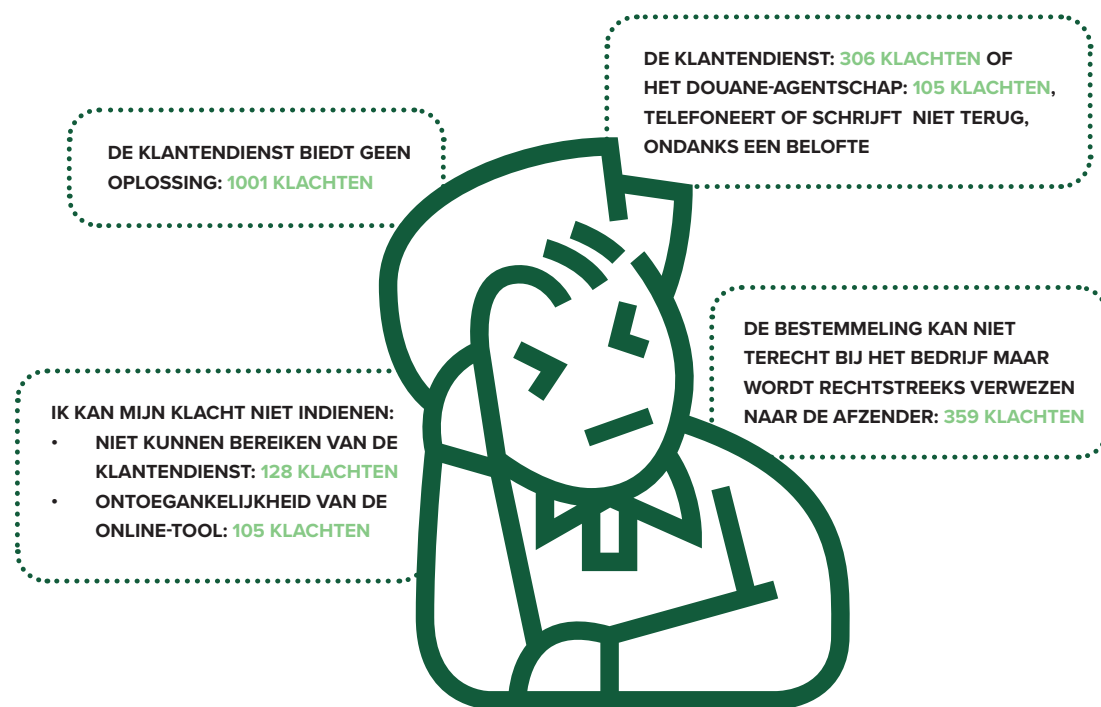
⁷ 15 JUNI 2020 - Koninklijk besluit nr. 32 houdende dringende maatregelen om de verspreiding van het coronavirus COVID-19 te beperken met betrekking tot sommige postdiensten.

RELATIE TUSSEN HET BEDRIJF EN ZIJN KLANT: ANALYSE EN AANBEVELINGEN

De meeste verzendingen leggen een foutloos parcours af. Wanneer er toch iets misloopt, kan de klant zich wenden tot de klantendienst van een bedrijf. Indien deze klantendienst de afzender of bestemming duidelijk informeert en/of compenseert, is het vertrouwen doorgaans snel hersteld. Indien dit niet gebeurt, kan de klant beslissen verder te gaan en bv. een onafhankelijke bemiddelaar als een ombudsdienst aanspreken.

Een bemiddelingsvraag die ingediend wordt bij de ombudsdienst bevat bijgevolg vaak 2 componenten: enerzijds een klacht over de verzending, anderzijds uiten mensen hun **ontevredenheid over het contact met het bedrijf. In 2020 ging het om 2.740 klachten.**

De top 4 van frustraties van de klant kan als volgt omschreven worden:



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.**

RECHTEN VAN DE BESTEMMING

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 2020 herhalen we deze aanbeveling.

De ombudsdienst ontving in 2020 359 ontvangelijke klachten omtrent de rechtstreekse verwijzing van de bestemming naar de afzender, 332 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 moet 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 niet in het juiste afhaalpunt ligt.

Quote Bestemming:

... en verwijzen mij naar de afzender. Het lijkt me sterk dat de Amerikaanse verzender gaat vragen waarom mijn pakket steeds tussen Brussel en Brugge blijft heen en weer gestuurd worden, laat staan dit gaat oplossen.

Het klopt dat de aansprakelijkheid voor een verdwenen, vertraagd of beschadigd pakket volgens de contractuele afspraken tussen het postbedrijf en de e-commerceshop, doorgaans ligt bij deze laatste. Het is bovendien de e-commerce verkoper die volgens het consumentenrecht zijn particuliere klant moet vergoeden indien er iets fout loopt met de verzending. Voor de bestemming is de vergoeding van de verkoper meestal ook hoger dan een mogelijke postale vergoeding.

Uit onderzoeken van de ombudsdienst blijken er echter heel wat **situaties waarin een standaard verwijzing naar de afzender niet voldoet en het bedrijf zelf een onderzoek moet voeren:**

- 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 moet gedeblokkeerd 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.

Quote Postbedrijf:

We hebben onze koerier over deze case bevestigd. Hij is ook teruggegaan naar het adres en heeft toen gezien dat het pakket inderdaad niet aan het juiste adres werd bezorgd. De verschillende woonblokken, sommige nog in aanbouw, in deze wijk maken het er ook niet gemakkelijk op.

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.



ONTOEGANKELIJKHEID VAN DE KLANTDIENST

Het aantal niet-ontvankelijke bemiddelingsdossiers bij de ombudsdienst blijft stijgen. Ook voor 2020 noteert de ombudsdienst een hoog aantal niet-ontvankelijke bemiddelingsaanvragen. **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. 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. Op de nieuwe site van bpost is de informatie uitgebreider en de klant heeft meer mogelijkheden om zijn vraag te stellen. Mensen blijven echter klagen dat ze automatische antwoorden krijgen die naast de kwestie zijn, of die enkel naar de trackingpagina leiden. **De ombudsdienst fungeerde in 2020 dan ook voor meer dan 3.586 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!

Ook het hoog en stijgend aantal telefonische oproepen aan de ombudsdienst is een rechtstreeks gevolg van de ontoegankelijkheid van de klantendienst van bpost. In 2020 steeg het aantal telefonische oproepen (niet verbonden aan een lopend dossier) tot 5.122, waarvan 4.489 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 van de betrokkene.

Quote Bestemming:

Een "klacht" indienen direct bij bpost is meer van hetzelfde : het is enkel mogelijk om specifieke vragenformulieren in te vullen die zo zijn opgesteld dat een eventueel probleem netjes omzeild wordt of ... ze leggen de schuld bij de postbode zelf. Niet correct dit allemaal, vandaar deze melding.

Quote Afzender:

Zeer moeilijk om iemand aan de lijn te krijgen bij de klantendienst. Via verschillende menu keuzes word je als klant afgewimpeld en wordt de call afgesloten. Na poging 4 toch, via de juiste menu keuze, een medewerker aan de lijn gekregen.

Quote Klant:

Een halfuur heb ik mij beziggehouden om op hun site te ontdekken hoe ik de klantendienst kan bereiken. Ik geef het op, gelieve mijn klacht aan hen door te sturen.

De klant die er wel in slaagt zijn vraag of probleem te melden, moet zich online tevreden stellen met trackinggegevens 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.

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.

De ombudsdienst beveelt de bedrijven aan : De toegankelijkheid van de klantendienst te bewaken zodat elke gebruiker vlot informatie kan vragen, een probleem kan melden en zijn probleem ook opgevolgd wordt.

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 of bij de ombudsdienst.

COMMUNICATIE OVER DE ALGEMENE VOORWAARDEN AAN EEN BPOST-LOKET

De ombudsdienst ontvangt vele klachten over een gebrek aan compensatie omdat pakjes niet verzekerd verzonden zijn. De meeste gedupeerden getuigen dat ze niet op de hoogte zijn van de verschillende soorten verzendingen en dat ze aan het loket evenmin geïnformeerd werden over de verzendopties, waaronder de aansprakelijkheid van het postbedrijf. Wie online een verzendetiket bestelt, kan informatie opzoeken over de verschillende producten en verklaart de Algemene Voorwaarden gelezen te hebben. In dit soort van klachten blijkt echter dat de afzender doorgaans het verzendetiket in een postkantoor koopt en is de afzender verbolgen omdat hij naar eigen zeggen geen informatie ontving over de modaliteiten van verschillende verzendwijzen.

Dat een pakket niet opgespoord kan worden en geen recht geeft op een vergoeding is voor de particuliere, occasionele afzender dan ook een koude douche. Bovendien gaat het bij deze verzendingen vaak om een unieke inhoud: een pakket naar een familielid in het buitenland of in het kader van een tweedehandsverkoop. Het verlies van dergelijke unieke inhoud heeft voor de betrokkenen uiteraard een grote impact.

Quote Afzender:

... die boeken vinden ze dus niet meer terug, en ik krijg enkel de verzendkosten terug. En dan vertelt die mevrouw mij dat ik voor 1 euro meer een verzekering had kunnen nemen, maar dat hebben ze mij in het postkantoor nooit verteld.

Wij beogen hier een betere dienstverlening voor de occasionele verzender, die niet altijd op de hoogte is van de toepasbare regelgeving en algemene voorwaarden.



In 2020 gold dit uitdrukkelijk ook voor de zelfstandige of kleine onderneming

die aangewezen was op het postcircuit om zijn producten of diensten te verkopen en voor wie het kluwen aan algemene voorwaarden allesbehalve doorzichtig is.

De ombudsdienst beveelt bpost aan: Bij de aankoop van een verzendetiket aan een loket voldoende informatie te geven over de verschillende verzendopties en hun voorwaarden, met inbegrip van de optie voor een verzekerde zending.



DE UNIVERSELE POSTDIENSTVERLENING: BELEIDSAADVIES

De ombudsdienst vraagt het beleid om te blijven inzetten op een toegankelijke, kwalitatieve en betaalbare universele postdienstverlening.

Het pandemiejaar 2020 heeft het bevestigd: de postdiensten zijn een cruciaal onderdeel van de Belgische economie en het vervoer van pakketten neemt hier een prominente plaats in.

Het pandemiejaar 2020 beklemtoonde het belang van de basisdienstverlening die bpost biedt aan elke gebruiker. Het bedrijf heeft ontzettend veel werk verzet om alle brieven en pakjes tijdig geleverd te krijgen. Steeds bleven postkantoren en postpunten open en bleven postbodes buiten verder hun job uitvoeren om de dienstverlening te verzekeren. **De universele postdienstverlening was belangrijk voor vele burgers in 2020, is belangrijk in 2021 en zal belangrijk blijven in de komende jaren.**

De universele postdiensten omvatten het volgende:

- 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 diensten⁸.

Analyse van de bemiddelingsvragen in de voorbije jaren geeft een scherp beeld van de verwachtingen van mensen in postdiensten.

De ombudsdienst doet 9 voorstellen om de kwalitatieve, universele dienstverlening te behouden of te optimaliseren:

1 Het engagement van bpost tot **een duurzame oplossing bij aanslepende uitreikingsproblemen.**

De ombudsdienst heeft in de voorbije jaren het probleem van aanslepende uitreikingsproblemen uitdrukkelijk vermeld in haar jaarverslagen én de besprekingen met bpost. Elke bestemming heeft recht op een correcte uitreiking.

2 Een nabij netwerk van rode brievenbussen, postkantoren en ondersteunende diensten. Een goed bereikbaar en toegankelijk netwerk van rode brievenbussen en postkantoren om post- en financiële verrichtingen uit te voeren, is een dagdagelijkse ondersteuning voor vele burgers. Deze minimumdienstverlening moet goed toegankelijk, voldoende kwalitatief en betaalbaar blijven voor iedereen. Het belang van de universele en publieke dienstverlening gaat verder dan wat de wettelijke definitie laat uitschijnen. Mensen die minder mobiel zijn of digitaal onzeker, ontvangen hun pensioen of mindervalide-uitkering nog steeds via de postbode. De 'AUB postbode' dienstverlening laat de meer kwetsbare mensen toe om hulp te vragen aan de postbode voor hun post- of financiële verrichtingen.

3 Een wettelijke basis voor de hoogte van de compensatie van een aantal nationale basisproducten. Voor de meeste soorten postzendingen bestaat er een wettelijk kader voor de schadevergoedingen die bpost hoort te betalen bij verlies, diefstal, vertraging of beschadiging van een zending.⁹ Voor nationale aangetekende zendingen en pakjes voor nationale verzending binnen het kader van de uitvoering van de universele dienst, bestaat er geen wettelijke minimumvergoeding. Dit komt omdat de wet die de aansprakelijkheid voor het vervoer van goederen over de weg regelt, expliciet een uitzondering maakt voor postdiensten binnen het kader van de universele dienst.¹⁰ Als gevolg is er een wettelijk hiaat in de aansprakelijkheid van de postoperator die deze universele dienstverlening levert, waardoor bpost in haar algemene voorwaarden zelf bepaalt hoe hoog de aansprakelijkheid voor deze zendingen is. Bij pakjes voor nationale verzendingen is dit slechts de verzendkost, tenzij de klant gebruik maakt van een *bpack Secur*, een verzending waar een max. bedrag als vergoeding voorzien is voor de waarde van de inhoud.

4 Proactief communiceren van transparante algemene voorwaarden.

De ombudsdienst ontvangt vele klachten over een gebrek aan compensatie omdat pakjes niet verzekerd verzonden zijn. De meeste gedupeerden getuigen dat ze niet op de hoogte zijn van de verschillende soorten verzendingen en dat ze aan het loket evenmin geïnformeerd werden over de verzendopties met hun verschillende modaliteiten, waaronder de aansprakelijkheid van het postbedrijf. Bovendien merken we dat de term

verzekering vaak iets anders betekent voor de loketbediende (verzekerd tegen een beperkt bedrag) dan voor de afzender (voor de waarde van de inhoud). De ombudsdienst pleit hier voor een duidelijke precontractuele communicatierichtlijn, maar ook heldere en overzichtelijke algemene voorwaarden, met een compensatiesysteem in overeenstemming met het consumentenrecht.

Wij beogen hier een betere dienstverlening voor de occasionele verzender, die niet altijd op de hoogte is van de toepasbare regelgeving en algemene voorwaarden.

5 De ombudsdienst benadrukt het belang van het correct toepassen van de procedure voor de uitreiking van een aangetekende brief, met een bewijs van de verificatie van de identiteit van de geadresseerde. Ondanks de krimpende brievenmarkt blijft het aantal klachten over aangetekende brieven de voorbije jaren hoog. Dergelijke zendingen bevatten belangrijke documenten: gerechtsbrieven, aanmaningen, contracten, opzeggingsbrieven, eigendomspapieren, identiteitsdocumenten, visa, testamente, ... Foute uitreiking of het verdwijnen van deze documenten kan verstrekkende gevolgen hebben. Onderzoek wijst uit dat het niet volgen van de correcte procedure de oorzaak is van de problemen, waardoor de zending zijn juridische waarde verliest: een aangetekende zending als een gewone brief in de brievenbus deponeren, geen of geen correcte handtekening, uitgereikt aan een verkeerd adres / verkeerde persoon, ... Dergelijke dossiers gaan ook vaak gepaard met de vraag naar een (hogere) schadevergoeding dan de forfaitaire vergoeding van 39 euro die door bpost zelf bepaald is.

⁸ Artikel 15§1 van de Wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten.

⁹ De UPU Conventie (voor internationale universele postzendingen), het CMR-Verdrag (voor vervoer van goederen over de weg) en het Warschau – Verdrag (voor vervoer van goederen via de luchtvaart).

¹⁰ Artikel 3 van de wet van 15 juli 2013 betreffende het goederenvervoer over de weg.

6 De ombudsdienst pleit ervoor om **de verzendingstermijnen van rouwbrieven beter te beschermen** in het volgende beheerscontract. Dit kan bijvoorbeeld verwezenlijkt worden door voorrang te verlenen in de verwerking of via een specifieke tracering deze zendingen van nabij op te volgen. Bij eventuele leveringsproblemen kunnen de zendingen dan prioritair verwerkt worden.

7 Er worden steeds minder brieven verzonden, maar deze hebben vaak een bijzonder belang voor de afzender of geadresseerde. **Tracering van de (betaalbare) priorpostzegel** kan aan deze tendens tegemoet komen.

8 Een blijvende inspanning tot sortering en uitreiking van zendingen met een kleine vergissing in de adressering. Hier is vandaag ook een wettelijke basis¹¹ voor, maar we vragen dit te expliciteren. We denken hier eveneens aan de occasionele verzender die een kleine vergissing maakt, bv. geadresseerd aan een bankkantoor maar het huisnummer ontbreekt, geadresseerd aan een bewoner van een flatgebouw met 3 busnummers maar zijn specifieke busnummer ontbreekt, een onduidelijke letter in een straatnaam waarbij de juiste straatnaam toch overduidelijk is, ... Uiteraard kan een kleine fout in de adressering voor problemen zorgen in de automatische sorteermachine, maar bpost heeft manuele sortering die hier bijstuurt. Ook in de uitreiking zal een postbode, die zijn ronde goed kent, trachten om dergelijke zendingen toch uit te reiken. Wij vragen dat de universele dienstverlener hieromtrent voldoende inspanningen blijft leveren.

9 **Rapportage van bpost over de klachtencijfers** voor verzendingen in het kader van de universele dienstverlening. De ombudsdienst stelt vast dat in 67% van de EU-landen een verplichting bestaat omtrent het meten van de eigen (eerstelijns) klachtenbehandeling door de bedrijven en het publiceren van deze info. De ombudsdienst vraagt deze informatie ook in België publiek te maken.

Met dit beleidsadvies beoogt de ombudsdienst een aanzet te geven tot het verder optimaliseren van de universele postdienstverlening, waarvan het belang in het door een pandemie geteisterd 2020 extra benadrukt werd.



¹¹ Artikel 34 § 3 van het Koninklijk Besluit van 24 april 2014 houdende reglementering van de postdienst.

DE OMBUDSDIENST ALS ORGANISATIE

De Ombudsdienst voor de postsector is een onafhankelijke, federale overheidsdienst, gecreëerd bij de Wet van 21 maart 1991¹², en sinds februari 2007¹³, bevoegd voor alle bedrijven die actief zijn op de Belgische postmarkt.

Als beroepsinstantie heeft de Ombudsdienst de bevoegdheid¹¹ 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

	2020	2019	2018
TOTAAL BUDGET	€ 2 331.900	€ 2 258.876	€ 2 248.900
PERSONEEL	€ 1 796.100	€ 1 729.476	€ 1 725.300
WERKINGSKOSTEN	€ 420.800	€ 404.400	€ 388.600
INVESTERINGEN	€ 115.000	€ 125.000	€ 135.000

EVOLUTIE VAN DE UITGAVEN

	2020	2019	2018
TOTAAL UITGAVEN	€ 1 967.438	€ 1 867.988	€ 1 790.110
PERSONEEL	€ 1 776.960	€ 1 700.879	€ 1 656.506
WERKINGSKOSTEN	€ 150.074	€ 158.865	€ 133.371
INVESTERINGEN	€ 40.404	€ 8.244	€ 233

¹² Artikel 43ter §1 van de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

¹³ 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.

Beheerscontract / Beheersovereenkomst: schriftelijke overeenkomst afgesloten tussen de Belgische staat en bpost over de kwaliteitscriteria van de universele postdiensten en diensten van algemeen economisch belang en gepubliceerd als een koninklijk besluit.

Import one stop shop (IOSS): De import one stop shop (IOSS) zorgt ervoor dat de Europese consument geen btw meer dient te betalen op het moment dat de goederen in de EU worden ingevoerd. Het zijn de verkopers en online-platforms die in dit systeem de btw innen, aangeven en betalen aan de belastingautoriteiten in de EU.

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 tracementool 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. 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

S M S P O M P S

SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL
OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR