

Jaarverslag 2014

OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR



Het Ombudsteam is er voor u	02
De Ombudsdienst: een instrument bij groot en klein ongenoegen	04
DEEL 1	
De activiteiten van de Ombudsdienst	06
DEEL 2	
De kwaliteit van de dienstverlening in de geliberaliseerde markt en de relaties met de klanten	14
DEEL 3	
De kwaliteit van universele diensten en diensten van algemeen economisch belang	26
DEEL 4	
Fraudebestrijding	34

Het Ombudsteam is er voor u



WEBSITE

www.omps.be

E-MAIL

Nederlands info@omps.be
Français info@smspo.be
Deutsch/English info@omps.be

SCHRIFTELIJK

Koningsstraat 97 bus 15
1000 Brussel

TELEFONISCH

Nederlands 02/221.02.20
Français 02/221.02.30
Deutsch/English 02/221.02.22

FAX

02/221.02.44

BEZOEK

De kantoren zijn elke werkdag open voor het publiek van 9 tot 16 uur of op afspraak.
Koningsstraat 97 - 2^{de} verdieping
1000 Brussel
(routebeschrijving op de website)

De Ombudsdienst: een instrument bij groot en klein ongenoegen



Truus Lostrie
Ombudsvrouw

Met de oprichting in 1991 van de Ombudsdiensten bij De Post, Belgacom en NMBS wilde de overheid de burgers een instrument geven om gehoord en geholpen te worden bij problemen met de overheidsdiensten. Federale, regionale, gewestelijke en lokale ombudsdiensten volgden. Privésectoren, zoals de bank- en de verzekeringssector hadden al eerder heil gezien in dit Scandinavisch model.

Vandaag zijn er heel wat ombudsdiensten actief. Het is hun taak burgers te helpen bij een geschil met overheidsadministraties, of klanten en gebruikers van grote en machtige bedrijfstukken die vaak een belangrijke maatschappelijke impact hebben.

Lange en dure procedures schrikken mensen af om naar de rechtbank te stappen waardoor terechte klachten niet gehoord worden en het ongenoegen verder groeit. Maar ook als het ongenoegen begrijpelijk is maar niet terecht, omdat de regels gevolgd zijn, is de klant bij een ombudsdienst geholpen omdat hij snel duidelijkheid heeft over de geldende regels.

De ombudsdiensten zijn samen met de grote maatschappelijke veranderingen geëvolueerd. De Ombudsdienst voor de postsector is daarop geen uitzondering.

NIEUWE MARKTEN EN KLANTEN

De postsector bestond vroeger enkel uit de voormalige overheidsdienst 'De Post' en had een bureaucratisch imago van een sector uit het verleden. Daar is de voorbije jaren een ware omwenteling gebeurd: vandaag zien we een geliberaliseerde en geïnternationaliseerde markt van post en pakjes met een nieuwe generatie managers en nieuwe markten, met e-commerce en diensten op maat van de vraag van vandaag. Maar ook met nieuwe, veeleisende en steeds mondiger klanten, die een professionele aanpak van hun problemen verwachten en een stem in het debat willen.

DE OMBUDSDIENST VANDAAG

De Ombudsdienst voor de postsector heeft de hele evolutie meegemaakt met in eerste instantie een grote groei van het aantal en de complexiteit van de klachten, daarnaast de uitbreiding van de bevoegdheden naar alle nationale en internationale post- en pakjesbedrijven actief op de Belgische markt en tenslotte het werken in een geliberaliseerde en geïnternationaliseerde omgeving.

EÉN CONTACTPUNT VOOR ALLE CONSUMENTENPROBLEMEN

We schrijven vandaag een nieuw hoofdstuk: alle consumenten zullen binnenkort terecht kunnen op één contactpunt, zowel om de bestaande en vertrouwde ombudsdiensten te bereiken, als met problemen waarvoor vandaag geen ombudsdienst of andere bemiddelingsdienst bestaat.

Via één contactpunt en één locatie kan de toegankelijkheid aanzienlijk verbeteren. Door de uitbreiding van de mogelijkheden om buiten de rechtbank een geschil op te lossen, komt België tegemoet aan een Europese richtlijn die een maximale bescherming van de consument betracht.

EUROPEES CENTRUM VOOR DE CONSUMENT (ECC)

Internationale handel, reizen en e-commerce maken grensoverschrijdende bescherming noodzakelijk. De Ombudsdienst voor de postsector, net zoals veel andere ombudsdiensten, werkt daarom samen met het ECC. Dit centrum helpt alle grensoverschrijdende consumentengeschillen binnen de Europese Unie beslechten.

www.omps.be
www.consumentenombudsdienst.be
www.eccbelgie.be

“Ge moet maar naar de rechtbank gaan, zeiden ze. Het ging bij mij wel om 700 euro, maar ze weten dat ge daarvoor geen rechtszaak begint en dan nog, de uitkomst is niet eens zeker, want ja ... Ik ben blij dat ik bij de Ombudsdienst gekomen ben. Zij hebben geluisterd, alles onderzocht en ik heb een maand later een schadevergoeding van 500 euro gekregen en ik heb de Ombudsdienst niets moeten betalen.”

“Ik was het beu, al die problemen met onze post in het gebouw: post of pakjes niet gekregen, te laat, of post van iemand anders in de bus. Ik klacht indienen, zij een standaardantwoord met we zullen maatregelen nemen, en dan niets verbeterd. Contact genomen met de Ombudsdienst. Zij zijn ter plaatse komen kijken en we hebben rond de tafel gezeten. Blijkt dat er een probleem was met de brievenbussen in ons appartementsgebouw. We hebben dan alles aangepast, en we moeten zeggen dat er nu zelden een fout gemaakt wordt.”

De activiteiten van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst:

A. Is een onafhankelijke federale beroepsinstantie voor alle geschillen die niet opgelost geraken tussen post- en pakjesbedrijven en hun klanten en gebruikers, en wat BPOST als overheidsbedrijf betreft, ook voor de meeste niet-postale activiteiten.

B. Is meer dan een klachtendienst. De wetgever heeft ons naast geschillenbehandeling, ook een informatie- en adviesopdracht gegeven. Tenslotte voorziet de wet de opdracht om samen te werken met andere onafhankelijke sectorale geschillencommissies en bemiddelaars zowel in binnen- als buitenland.

C. Is geen advocaat, geen rechter en meer dan een bemiddelaar. Wij zijn een actieve partner in het overleg tussen beide partijen. Wij handelen op vraag van een ontevreden klant, maar zullen meteen ook luisteren naar de argumenten van het postbedrijf. Na analyse zullen wij ofwel het standpunt van een van de partijen ondersteunen op basis van wettelijke regels of omwille van de billijkheid een consensusvoorstel uitwerken.

D. Beschikt bij de uitoefening van de taken over belangrijke instrumenten. Zo mag de Ombudsdienst binnen de grenzen van zijn bevoegdheden van geen enkele overheid instructies krijgen, en mogen wij, in het kader van een klacht ter plaatse kennis nemen van onder andere boeken, briefwisseling, processen-verbaal en van de beheersorganen en het personeel van de betrokken ondernemingen alle uitleg of informatie vragen en alle verificaties doen die nodig zijn voor het onderzoek.

Belangrijk is tenslotte het jaarverslag dat moet verstuurd worden naar de post- en pakjesbedrijven, de Minister belast met consumentenzaken, de Minister bevoegd voor de postsector, het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie en de wetgevende Kamers. Het moet ook ter beschikking gesteld worden aan het publiek.

Dit geeft ons een unieke positie om op die manier het politieke en maatschappelijke debat te voeden met de ervaringen van de gebruikers en consumenten in deze economische sector.

E. Wil laagdrempelig en oplossingsgericht zijn. Onze eerste doelstelling blijft het helpen van de gebruikers en klanten van post- en pakjesbedrijven en door onze analyses ook structurele pijnpunten aangeven. Op die manier kunnen we een bijdrage leveren aan oplossingen voor terugkerende of algemene problemen en ook nieuwe klachten voorkomen.

De basisbeginselen voor een Ombudsman

Ondertekend door de leden van POOL, de organisatie van de onafhankelijke Belgische Ombudsmannen en -vrouwen:

- > *De Ombudsman staat per definitie ten dienste van het publiek en treedt op als beroepsinstantie wanneer na een eerste contact met een betrokken bedrijf of dienst, het probleem niet opgelost is;*
- > *De Ombudsman moet in volle onafhankelijkheid werken en over de nodige middelen beschikken. Daartoe behoort onder meer een reële onderzoeksbevoegdheid en de mogelijkheid om aanbevelingen te formuleren die bedoeld zijn om herhaling van de vastgestelde gebreken te voorkomen;*
- > *De Ombudsman is gebonden door een volledig beroepsgeheim. Hij onderzoekt in volle objectiviteit, werkt op grond van wettelijke teksten of reglementen, maar vindt tevens inspiratie in het beginsel van de billijkheid en zoekt naar praktische oplossingen. In deze is hij een drager van hervormingen in functie van de verworven ervaring;*
- > *De Ombudsman stelt periodiek een activiteitenverslag op, dat toegankelijk dient te zijn voor het publiek.*

www.ombudsman.be



Ronny Van Gossum
Eerste Adviseur

Sophie Lambert-Pauwels
Adviseur

Een lage drempel

Sinds de start in 1993 tot 31 december 2014 hebben we **199.719** klachten ontvangen. Het eerste jaar kregen we er 1.139, waarna het aantal snel steeg en sinds 2004 waren er altijd meer dan 11.000.

Het staat vast dat men de weg naar ombudsdiensten gevonden heeft en de evolutie van het internet heeft het nog gemakkelijker gemaakt.

De schriftelijke klachten worden overwegend elektronisch ingediend. In 2014 was dit 87% terwijl men nog slechts in 9% van de gevallen een brief schrijft. Een kleine groep blijft de fax gebruiken (2%) of komt bij ons in het kantoor (2%).

Op het totaal aantal klachten zijn de telefonische klachten nog goed voor 20%. Die klachten mogen we jammer genoeg niet behandelen. Wij moeten de mensen die ons contacteren via telefoon, vragen hun klacht via e-mail of de webform, brief, fax of ter plaatse in te dienen.

Zoals herhaaldelijk aangegeven, betreuren wij het feit dat wij voor telefonische klachten niet meteen een onderzoek kunnen starten. Dit betekent vaak nodeloos tijdverlies en frustratie van mensen die na de zoveelste keer hun verhaal verteld te hebben, voor de zoveelste keer verplicht worden om het allemaal nog eens op papier te zetten.

Meer inspanningen en taken

Niet alleen op het vlak van de toestroom en de verwerking van klachten, maar op al onze bevoegdheidsgebieden werden extra inspanningen gedaan om onze doelstelling te bereiken: meer en intenser overleg met de spelers op de markt en meer en verregaander onderzoek op het terrein, samenwerking met en adviezen voor verschillende overheden en diensten ...

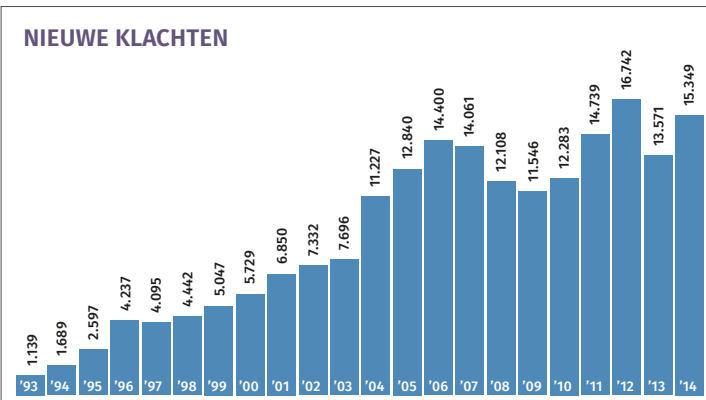
Ook werden we geconfronteerd met enkele juridische kwesties. Zo hebben we heel wat vragen over mogelijke 'onrechtmatige bedingen' of 'inbreuken op de taalwetgeving'. Om daarover uitsluitsel te krijgen - met als gevolg dat er eventueel dwingende maatregelen kunnen genomen

worden - werken we samen met de bevoegde instanties zoals het BIPT, de FOD Economie, de Vaste Commissie voor Taaltoezicht ...

Naast het aantal, nam ook de complexiteit van de dossiers gestadig toe: de uitbreiding van onze bevoegdheden naar alle post- en pakjesbedrijven, zowel internationale als nationale, de liberalisering en de internationalisering van de postmarkt, de groeiende e-commerce met import en export uit en naar alle hoeken van de wereld stelden en stellen ons voor grote uitdagingen. De oplossingen zijn niet altijd eenduidig en vergen intensief overleg met de bedrijven en/of klanten en gebruikers.

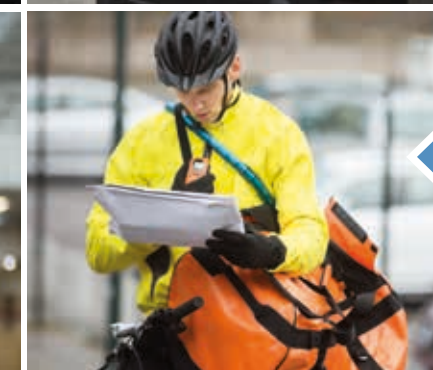
Anderzijds bepaalde de wetgever dat de ombudsmannen en -vrouwen van de bestaande economische ombudsdiensten het directiecomité uitmaken van de nieuwe algemene consumentenombudsdienst en kregen zij de opdracht mee gestalte te geven aan de uitbouw van de koepel.

Dat we ook in 2014 goede resultaten konden voorleggen heeft alles te maken met de inzet van het ombudsteam én de samenwerking met de bedrijven. Een ombudsdienst kan immers geen maatregelen opleggen. Zowel om in een individueel dossier tot een goed resultaat te komen als om structurele veranderingen te bereiken, is er een consensus nodig tussen de partijen.



16.421

klachten te behandelen in 2014



95%
afgehandeld

199.719

klachten sinds de oprichting van de Ombudsdienst



Meer klachten

Na een manifeste daling van het aantal klachten in 2013 zijn er opnieuw meer problemen gemeld in 2014. De belangrijkste trends bespreken we bij de analyses van de dienstverlening.

A. ALGEMENE CIJFERS

De Ombudsdienst kreeg 13% meer nieuwe klachten, en heeft met het nog openstaande saldo van 2013 in totaal 15.551 klachten afgehandeld. Dit betekent dat 95% van de dossiers eind december 2014 waren verwerkt.

Als overheidsdienst hanteren wij voor de behandeling van de dossiers, de drie landstalen, het **Nederlands, Frans en Duits**. Anderstaligen worden ook geholpen in het **Engels**.



ALGEMENE CIJFERS 2014

	2014	2013
Te behandelen klachten	16.421	14.405
- Nieuwe klachten	15.349	13.571
- Saldo voorgaande jaar	1.072	834
Afgehandeld op 31 december	15.551	13.333
- Telefonische	3.048	2.821
- Schriftelijke	12.503	10.512
<i>niet-ontvankelijke</i>	5.075	3.846
<i>ontvankelijke</i>	7.428	6.666
Over te dragen saldo	870	1.072

CIJFERS PER TAAL

	Schriftelijke klachten	Onmiddellijke dienstverlening	Saldo 2013	Te behandelen	Afgehandeld	Saldo 2014
Nederlandstalig	8.479	2.197	721	11.397	10.802	595
Franstalig	3.649	844	336	4.829	4.577	252
Duitstalig	31	0	0	31	31	0
Engelstalig	142	7	15	164	141	23
Totaal	12.301	3.048	1.072	16.421	15.551	870

VERDELING VAN DE NIEUWE KLACHTEN IN 2014 PER CATEGORIE

	2014	2013
Postzendingen		
Verwerking van zendingen	8.235	7.573
Klantgerichtheid/relatieeel	4.687	3.802
Contactpunten	689	516
Reglementering	632	581
Publieke en niet-postale dienst binnen de bevoegdheid van de Ombudsdienst		
Financiële post en taken van openbare dienst	424	383
Commerciële diensten	144	188
BPOST BANK	20	21
Klachten buiten onze bevoegdheid		
BPOST BANK	323	342
Overige klachten	195	165
Totaal	15.349	13.571

B. SCHRIFTELIJKE EN TELEFONISCHE KLACHTEN PER BEDRIJF

Wij beperken ons hier tot de 10 bedrijven met de meeste klachten. De klachten over de niet-vermelde bedrijven staan onder 'overige'. De volledige lijst vindt u op onze website.

Zoals in de voorgaande jaren gaan de meeste klachten over BPOST. Deze cijfers moeten echter in het juiste perspectief geplaatst worden: BPOST is universele dienstverlener en heeft ook publieke taken. Er is sinds 2013 weliswaar een nieuw bedrijf, met name TBC-POST dat een vergunning kreeg van de overheid om universele diensten aan te bieden, maar dit neemt voorlopig nog maar een beperkt deel van dit marktsegment voor zijn rekening.

SCHRIFTELIJKE KLACHTEN PER BEDRIJF		
	2014	2013
BPOST	11.234	9.991
MONDIAL RELAY	172	73
POST NL	86	64
PEER FREDERIKSEN	86	0
KIALA	85	63
TBC-POST	66	3
UPS	47	47
DHL	43	22
DPD	33	23
TNT Express	22	10
Overige	59	79
Totaal sector	11.933	10.375
Buiten sector/niet te bepalen	368	375
Algemeen Totaal	12.301	10.750

De klachten over MONDIAL RELAY stegen sterk, in hoofdzaak door de moeilijke bereikbaarheid van de klantendienst. Het bedrijf had ook een groot probleem met een onderaannemer.

Bij de schriftelijke klachten kent POST NL een gestage groei en PEER FREDERIKSEN is een nieuwkomer in de lijst. Het betreft hier een groot aantal klachten over tijdschriften.

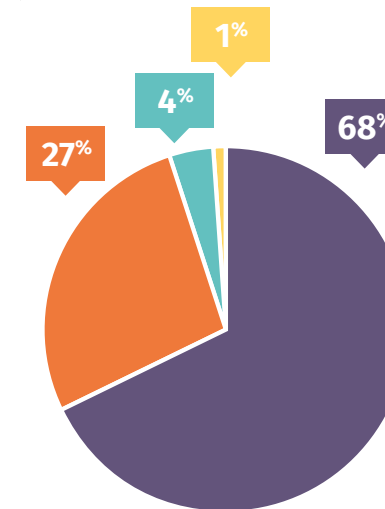
TELEFONISCHE KLACHTEN PER BEDRIJF		
	2014	2013
BPOST	2.605	2.544
MONDIAL RELAY	202	81
BPOST BANK	75	
TBC-POST	39	6
DHL	18	17
DPD	15	10
UPS	7	9
POST NL	6	11
KIALA	4	13
DELTAMEDIA	4	6
overige	3	8
Totaal sector	2.978	2.705
Buiten sector/niet te bepalen	70	116
Algemeen Totaal	3.048	2.821

Meer resultaten

Er is in 2014 nog meer ingezet op efficiëntie en samenwerking: betere afspraken met de bedrijven voor opvolging van de dossiers, meer en betere directe contacten en minder papier. Ook met de klanten rendeert direct contact en kunnen we nog sneller tot oplossingen komen.

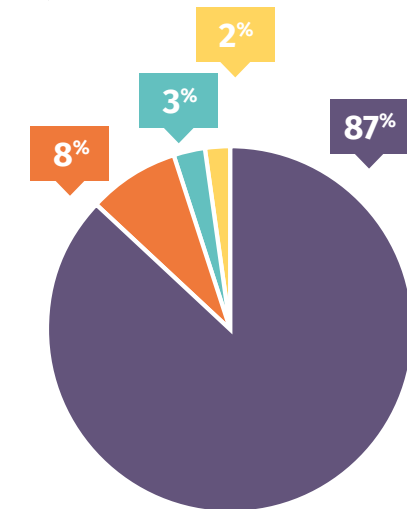
Een onderzoek op het terrein met alle partijen zorgt vaak voor een doorbraak in een dossier. Door dit alles was 93,5% van de 13.373 schriftelijke klachten eind december verwerkt en was de gemiddelde behandelingsduur 32 werkdagen.

7.428 ontvankelijke klachten



- 5.046 probleem opgelost/compensatie voor de klant
- 2.014 bedrijf maakt geen fout of geen bewijzen van fouten
- 268 klacht onterecht
- 100 klacht onbeslist
- 0 aanbevelingen

5.075 niet-ontvankelijke klachten



- 4.408 1ste lijnsklachten
- 399 buiten voorziene bevoegdheden
- 144 onvoldoende informatie
- 124 andere redenen

De kwaliteit van de dienstverlening in de geliberaliseerde markt en de relaties met de klanten

Wat hebben de klachten in 2014 ons verteld over de distributie van pakjes en pakketten en over de relaties van de bedrijven met hun klanten? Op basis van de ervaringen in 2014 hebben wij aandachtspunten vastgelegd voor 2015.



Axana Neirinckx
Stagiaire



Ivan Dewinne
Dossierbeheerder

Fabienne Van den Bossche
Dossierbeheerder

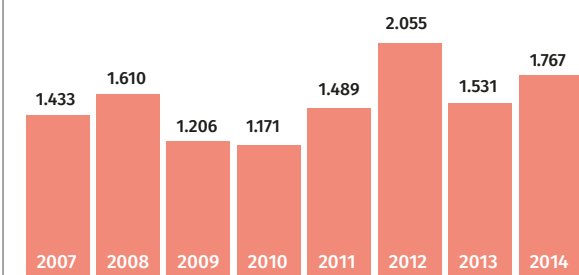
De klachten

A. DISTRIBUTIE VAN PAKJES EN PAKKETTEN

Na een beduidende afname van de problemen in 2013, zien we het aantal klachten over de distributie stijgen met bijna 15%.

PAKJES EN PAKKETTEN	2014	2013
Fouten/vergissingen bij de uitreiking	677	551
Verlies/verdwijningen	601	485
Vertragingen	351	327
Beschadigingen	126	162
Adreswijziging/nazending	11	6
Totaal	1.767	1.531

PAKJES EN PAKKETTEN: EVOLUTIE



Samen met verlies en verdwijningen, wekken fouten bij de uitreikingen de meeste ergernis op. Het brengt vaak een hoop ellende mee om het pakje terug te vinden of op de juiste plaats te krijgen. Het geldt voor alle pakjesbedrijven die actief zijn op onze markt.

Er is geen aanwijsbare oorzaak die de algemene toename kan verklaren. Ze zou kunnen te maken hebben met de toename van de e-commerce.

De verviervoudiging echter van de klachten over MONDIAL RELAY (van 18 in 2013 naar 70 in 2014) valt op. Die heeft echter niet zozeer te maken met de distributie, maar wel met het feit dat het bedrijf op zijn website enkel ons telefoonnummer vermeldt, waardoor het zichzelf de kans ontzegt om het probleem in eerste instantie zelf op te lossen.

De klachten geven aan waar volgens de klanten de grootste pijnpunten liggen en wij zien ze als een belangrijke audit die de bedrijven kunnen gebruiken voor een kwaliteitsverbetering.



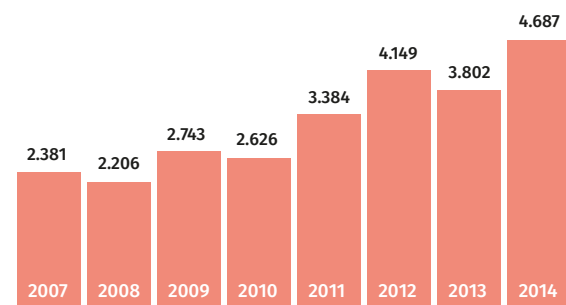
B. RELATIES MET DE KLANTEN

De klachtenbehandeling en de communicatie hebben zo goed als altijd te maken met de manier waarop een klacht wordt behandeld. Zowel aan het loket, als aan de telefoon, of aan de manier waarop er – al dan niet – geantwoord wordt via mail of brief.

De groei van het aantal klachten over 'houding' is voor het grootste deel te wijten aan klachten over het rijgedrag van uitreikers.

RELATIES MET DE KLANTEN		
	2014	2013
Klachtenbehandeling	2.258	1.753
Communicatie	1.280	1.175
Houding	633	486
Bekwaamheid/kennis	446	325
Bescherming privéleven/briefgeheim	70	63
Totaal	4.687	3.802

RELATIES MET KLANTEN: EVOLUTIE



“Mijn pakje was zoek. Ik dien een klacht in, ik krijg als antwoord dat het volgens hun systeem is uitgereikt en dat ze niets kunnen doen. Ik heb dan gezegd, dat kan niet want ik was niet thuis. Ik ben dan naar de Ombudsdienst gegaan, die na onderzoek kon laten zien dat het echt niet mijn handtekening was. Ik ben nu aan het zoeken of ik mijn pakje nog kan recupereren, want het is een voor mijn werk belangrijk stuk ... de tijd dat ik er al ingestoken heb!”

“Ik ben het beu! Voor de zoveelste keer beloven ze mij dat alles is orde komt, dat ze de chauffeur er op hebben gewezen dat de straat nog voorbij de brug verder gaat en dat de huisnummering niet logisch in mekaar zit, en voor de zoveelste keer krijg ik het bericht van mijn leveranciers dat mijn pakje terug gegaan is wegens 'onbestaand adres'. Als ik dan bel zijn ze bovendien zeer onvriendelijk.”

De aandachtspunten van de Ombudsdienst

A. MEER RECHTSZEKERHEID DOOR DUIDELIJKE REGELS EN AFSPRAKEN

1. Wij blijven ijveren voor het respect van alle post- en pakjesbedrijven voor de geldende 'postale' regels

Heel wat bedrijven zijn zowel transport- als postbedrijven. En er is een discussie ontstaan over de vraag of het transport- of postrecht geldt.

Wij vinden die discussie onnodig, want bij het transportrecht als algemene regeling, is voor de postdiensten een specifieke regeling van toepassing, die daardoor voorrang krijgt op de algemene reglementering.



Joeri Meerts
Juridisch adviseur

De vraag blijft echter tot waar het postrecht reikt. Het invoeren van duidelijke regels over het maximum gewicht en de maximale afmetingen zou voor meer rechtszekerheid zorgen en een einde maken aan de discussie over de vraag of het transport- of postrecht geldt.

2. Goede afspraken rond de aansprakelijkheid zijn noodzakelijk

De postmarkt is voortdurend in beweging: nieuwe bedrijven starten, bestaande verdwijnen, en samenwerkingsverbanden wijzigen voortdurend. Dit maakt het de klant/gebruiker niet altijd gemakkelijk om de aansprakelijkheid te bepalen en zijn rechten te verdedigen.

Het postbedrijf dat de zending in ontvangst neemt, moet er voor instaan dat de onderaannemers, de eventuele zuster- of dochterbedrijven de algemene voorwaarden waaronder de klant zijn pakje verstuurt, respecteren. De tussenkomenende bedrijven moeten er bovendien voor zorgen dat de klanten weten bij wie ze terecht kunnen als het fout loopt en dat ze niet van het ene naar het andere bedrijf gestuurd worden. Dit ligt helemaal in de lijn van de wil van de wetgever die zegt dat de bedrijven gehouden zijn een procedure uit te werken “voor het bepalen van hun verantwoordelijkheid in gevallen waarbij er meer dan één exploitant betrokken is”.⁽¹⁾

Internationaal is de puzzel soms nog moeilijker te leggen. De geldende regels bepalen dat zowel de afzender als de bestemming bij problemen een klacht kan indienen en dit zowel bij het postbedrijf van vertrek als van aankomst, en dat beiden recht kunnen hebben op een schadevergoeding op basis van de bewezen schade.

Geen enkel post- of pakjesbedrijf mag een klant met problemen wegsturen. In de hele distributieketen is elk contactpunt een klantentpunt. De bedrijven moeten dringend werk maken van de vereiste procedures voor het doorstromen van klachten en de betaling van eventuele schadevergoedingen, zodat de basisrechten van afzender én bestemming gewaarborgd blijven.

1. Artikel 148 bis van de Wet van 21 maart 1991



“ Ik verstuurde een pakket naar Frankrijk. Na een zekere tijd bleek het pakket verloren te zijn. Tot overmaat van ramp wilde het bedrijf waar ik de zending aan had toevertrouwd mij niet verder helpen. ‘Ga maar naar de operator in het buitenland’, klonk het. Hoe kan zo iets nu?”

“ Mijn pakje vanuit Amerika is leeg toegekomen. De gewatteerde enveloppe was duidelijk open geweest, maar met plakband weer dichtgedaan. “de verpakking was niet ok”, maar ze hebben ze nooit gezien? Hoe kunnen ze zo iets dan beweren? En wat nog het strafste is, is dat ik daardoor ook geen schadevergoeding kan krijgen, want het is zagezegd de schuld van de afzender.”

“ Ik had een gsm besteld via het internet. Toen ik mijn pakje – eindelijk – thuis kreeg, zag ik dat het aan de zijkant geschonden was. Toen ik het open deed, bleek dat het scherm van de gsm gebarsten was. Ik diende een klacht in, maar kreeg als antwoord dat het wel aan mijn verpakking zal gelegen hebben. Hoe kunnen ze dat nu zeggen? Het pakje kwam van de firma zelf, in de originele verpakking. Zij zullen toch geen kapotte nieuwe gsm opsturen.”

3. Correcte algemene voorwaarden

De algemene voorwaarden moeten niet alleen de geldende regels respecteren, maar ook duidelijk en toegankelijk zijn. Meer in het bijzonder de regels inzake de aansprakelijkheid trekken hier onze aandacht.

> De verpakking van een zending, is vaak voer voor discussie als het over aansprakelijkheid gaat

Hoewel de algemene voorwaarden soms sterk verschillen per onderneming, valt het op dat de argumentatie van gebrekkige verpakking vaak als standaardantwoord wordt gegeven om schade aan zendingen te verklaren en eventuele aansprakelijkheid te beperken.

In sommige gevallen, bijvoorbeeld wanneer zendingen met dezelfde verpakking, herhaaldelijk beschadigd werden, kan deze redenering inderdaad gehandhaafd worden. In andere gevallen legt deze automatische veronderstelling van nalatigheid vanwege de afzender een onredelijke bewijslast bij de klant om zijn schade vergoed te zien.

Wij zijn niet blind voor de verantwoordelijkheid die de klant heeft, maar er kan niet standaard verondersteld worden dat bij klachten de fout wel bij de klant zal liggen.

> Wat zeggen de algemene voorwaarden over de verpakking?

Wij begrijpen dat het moeilijk is om sluitende richtlijnen te geven, want ‘wat is een correcte verpakking’ voor de oneindig vele producten die kunnen verstuurd worden?

We zien dat heel wat bedrijven aanbevelingen doen, maar deze zijn heel verschillend en al dan niet specifiek. Zich goed informeren is dan ook de boodschap want de verpakking is een cruciaal element in de bepaling van de aansprakelijkheid.

Het is ook belangrijk te weten dat de aanduiding ‘FRAGILE/ BREEKBAAR’ niet betekent dat het pakket op een speciale manier wordt behandeld en dat ook bij verzendingswijzen met optionele verzekeringen - en bijhorend prijskaartje - een slechte verpakking een element is om niet te vergoeden.

Soms is de buitenverpakking correct, maar is de inhoud toch beschadigd. Dit bemoeilijkt uiteraard het onderzoek. Ofwel ligt de klant aan de oorsprong van het probleem, bijvoorbeeld door een onaangepaste verpakking binnenin, ofwel het postbedrijf door bijvoorbeeld een container met pakken wegens plaatsgebrek in de regen te laten staan. De verpakking zowel aan de binnenkant als de buitenkant kan dan beslissend zijn. Maar nooit mag men uitgaan van de veronderstelling dat het ‘wel aan de verpakking zal gelegen hebben’.

Het ‘vermoeden van nalatigheid door de klant’ blijft voor de Ombudsdienst een moeilijk punt, gezien het een grond is om hem uit te sluiten van enige schadevergoeding.

B. DE E-COMMERCE EN MOGELIJKE VALSTRIKKEN

De pakjesmarkt is zeer concurrentieel. Vroeger was die vooral gericht op bedrijven, maar door de e-commerce is ook de particulier interessant geworden.

Het is daardoor niet abnormaal dat dit ook meer klachten genereert, zoals over de inklaring van zendingen, over aangerekende douaneheffingen, de opvolging van internationale zendingen.



Danny Van Horenbeeck
Dossierbeheerder

1. De inklaring van pakjes en pakketten van buiten Europa

Met een muisklik kan men een pakje bestellen aan de andere kant van de wereld, maar het invoeren en inklaren in ons land is aan strenge regels en controles onderworpen en die zijn jammer genoeg niet altijd gekend. De meest actuele informatie is te vinden op de website van de douane.⁽²⁾

2. <http://fiscus.fgov.be/interfdaNL/nl/index.htm>

“Ik had boeken besteld op een site in Nederland, groot was mijn verwondering dat ik douanerechten moest betalen. Wat bleek dat de boeken waren verstuurd vanuit Amerika.”

“Ik kocht sportschoenen in China van Nike. Een heel goede prijs. Ik kon alles volgen tot bij de invoer in België. Daar niets meer. Na onderzoek bleek dat mijn schoenen namaak waren en dat ze vernietigd werden!”

Hierbij toch enkele aandachtspunten:

> Niet alles mag ingevoerd worden

Namaak, drugs, wapens ... dit is voor velen vanzelfsprekend, maar er zijn ook andere producten die ons land helemaal niet, of enkel met de nodige vergunningen kunnen ingevoerd worden: levende dieren en planten, medicijnen, vitaminen, elektronica ... Hierop worden strenge controles uitgevoerd door verschillende instanties. Dit vertraagt niet alleen de inklaringsprocedure, maar er worden ook dagelijks zendingen in beslag genomen of vernietigd.

> Een aantal goederen zijn vrijgesteld van inklaringskosten, andere ook van BTW

Het gaat bijvoorbeeld over persoonlijke bezittingen in het kader van een verhuis, herstelde goederen, geschenken tussen particulieren tot 45 euro (voor zover het niet geregeld gebeurt) ...

Voor aankopen tot 150 euro worden geen inklaringskosten gerekend, maar ze zijn, samen met de verzendkosten, wel onderworpen aan de BTW.

> De zending moet voldoen aan de geldende regels voor invoer

Hier heeft de afzender een grote verantwoordelijkheid. Zo kunnen er problemen ontstaan omdat de nodige documenten niet bijgevoegd zijn, of de factuur onduidelijk is, of de inhoud niet klopt met wat er vermeld staat, of de aangegeven waarde niet correct is. Dit kan niet alleen leiden tot extra kosten, maar ook tot boetes.

> Mag men zelf inklaren?

In principe wel, maar het lijkt eerder theorie dan praktijk. Bij gebrek aan een algemene procedure, is het niet duidelijk wie die procedure moet voorzien: de Federale OverheidsDienst Financiën of de postoperator zelf, en op welk moment de klant moet kenbaar maken dat hij zelf wil inklaren.

Een aantal bedrijven hebben weliswaar een procedure voorzien, maar het blijkt operationeel niet eenvoudig te zijn. Men mag bovendien niet vergeten dat men door zelf in te klaren wel de administratieve kosten voor de inklaring kan besparen, maar dat de BTW en invoerrechten en ook

eventuele kosten voor de vereiste controles van bepaalde goederen sowieso moeten betaald worden.

2. Douanekosten

Als we een pakje bestellen, staan we niet altijd stil bij het feit dat er heffingen kunnen zijn bij invoer van buiten de Europese Unie. Als een webshop in de Europese Unie gevestigd is, dan is de eigenaar verplicht het effectieve adres op de website te vermelden. Als dat er niet op staat, dan zou de koper extra alert moeten zijn. Toch is een Europees adres niet altijd een garantie: bestelde goederen kunnen wel op een Europese site te koop aangeboden worden, maar worden soms geleverd van buiten de Europese Unie. Het is daarom heel belangrijk om te kiezen voor een gekende, of vertrouwde verkoper.

> De te betalen kosten

Bij invoer van buiten de Europese Unie, moeten onder andere BTW en invoerrechten betaald worden. De basis voor de berekening van de invoerrechten is de kostprijs van het product. Daarnaast moet nog BTW worden betaald niet alleen op de kostprijs, maar ook op de vervoerskosten, invoerrechten en op de inklaringskosten.

Als men zelf niet inklaart, dan zal er ook moeten betaald worden aan de dienst die het in jouw plaats doet (dit gebeurt door erkende douaneagentschappen). Verschillende post- en pakjesbedrijven verlenen deze service via een eigen douaneagentschap of via een agentschap waar ze mee samenwerken.

Daardoor kan de uiteindelijke rekening oplopen, gaan mensen vragen stellen en eventueel de berekening betwisten.

> De betwistingen

Uit de klachten blijkt enerzijds dat heel wat mensen zich vooraleer aankopen te doen, onvoldoende informeren. Anderzijds zien we dat aan de kant van de postbedrijven de communicatie en klantvriendelijkheid kunnen verbeteren, zeker als mensen zich ergeren aan het feit dat zij moeten betalen voor een herberekening en als ze vaststellen dat de bedragen die aangerekend worden variëren van 45 tot 95 euro afhankelijk van het postbedrijf.

3. De opvolging van internationale zendingen

Pakketten vanuit het buitenland leggen een hele weg af en worden afgehandeld door meerdere bedrijven. Vrijwel elke postoperator heeft een eigen systeem met barcode op basis waarvan men de route van het pakket kan volgen. Maar niet altijd herkennen de verschillende systemen elkaars barcode en zendingen krijgen in transit soms zelfs een nieuwe barcode. Bovendien is de communicatie op de sites niet altijd eenduidig.

4. Goede voorbereiding en afspraken

Wat mag ik invoeren? Wat zal het mij kosten? Wat kan ik doen bij problemen? Weet met wie je handelt. Goede afspraken tussen de afzender en de bestemming zijn belangrijk.

Vooraf bij een verkoop tussen twee particulieren zien we dat als het mis gaat, er heel wat problemen rond de aansprakelijkheid opduiken.

De afzender is in principe verantwoordelijk voor de verzending: hij kiest de verpakking, hij brengt het adres aan, hij voegt de noodzakelijke formulieren toe, hij moet de voorgeschreven procedures bij vertrek doorlopen en hij kiest ook de manier van verzenden en de graad van beveiliging (van gewone niet opvolgbare zending tot verzekerde) ... Als hij niet zorgvuldig is geweest, dan is hij bij beschadiging of verlies aansprakelijk.

Anderzijds kunnen een of meerdere distributiebedrijven de beschadiging of het verlies van een pakket veroorzaken hebben. Tenzij het pakket nog aanwezig is om het te verifiëren, is het vaak moeilijk te bewijzen dat de afzender alles correct heeft uitgevoerd. Bij gebrek aan tastbaar bewijs durven sommige postbedrijven dan maar concluderen dat 'de verpakking wel onvoldoende zal geweest zijn of een verkeerd adres vermeldde'.

Professionele verkopers hebben meestal een meer uitgewerkt model. Naast het feit dat de klant/bestemming vaak kan kiezen op welke manier de zending moet verstuurd worden (gewone zending, aangetekend, verzekerd ...), hebben de grootste verkopers op de markt contracten met de post- en pakjesbedrijven waarin ook hun onderlinge aansprakelijkheid geregeld is en de manier waarop ze met klachten omgaan.

“ Ik dacht dat ik een goede zaak deed, ik kocht via eBay een prachtig stripboek voor een heel goede prijs. Het kwam van Canada. Toen het uiteindelijk bij mij geleverd werd viel ik bijna omver. De kosten voor de invoer en BTW, waren zo hoog dat het uiteindelijk geen goede deal meer was”

“ Ik dacht dat een barcode mij de garantie zou geven dat ik precies zou kunnen volgen waar mijn pakje was. Niet alleen bleek dat niet zo te zijn, maar in het 'track en trace' systeem staan dingen als: het is aangekomen ... terwijl dat helemaal niet zo is.”



C. DE RELATIES MET DE KLANTEN

De Ombudsdienst voor de postsector analyseert de klachten van de klanten en gebruikers in het licht van de nationale en internationale verplichtingen die post- en pakjesbedrijven hebben in relatie met hun klanten.

Bij onze dienst behandelen wij bijgevolg niet alleen klachten over de zendingen, maar ook relationele klachten: communicatie, klachtenbehandeling, informatie ...

1. Bereikbaarheid en communicatie van de ondernemingen

Een klant kan bij ons een klacht indienen als hij eerst zijn probleem heeft voorgelegd aan het betrokken post- of pakjesbedrijf en er geen oplossing komt.

Als er geen telefoonnummer beschikbaar is, geen adres noch e-mailadres, maar enkel een formulier op de website, wordt dat als klantvriendelijk ervaren. Ook over het klachtenformulier zelf krijgen we klachten: niet alle verplichte velden kunnen ingevuld worden omdat men bijvoorbeeld als bestemming het 'verzendnummer' of de gegevens van de afzender niet kent, of men geen bijlage kan toevoegen ...

Bij telefonische en schriftelijke klachten zien we dat vooral het doorsturen van de ene naar de andere dienst, het niet antwoorden, of een nietszeggende standaardbrief, veel ergernis opwekken.

De Ombudsdienst pleit voor een zo laag mogelijke drempel. Een webformulier is weliswaar een goed instrument, maar niet zaligmakend en niet voor alle klachten geschikt. Een goed georganiseerd callcenter kan heel wat ongenoegen opvangen door luisterbereidheid en correcte informatie. De klant wil dat zijn klacht in alle ernst wordt onderzocht en dat het antwoord dat hij krijgt geargumenteerd is.

Een klant die een klacht indient, geeft waardevolle feedback aan het bedrijf, en geeft het signaal dat hij nog gelooft dat het bedrijf het zal oplossen. Als dit gebeurt, dan wordt het vertrouwen hersteld, indien niet, zoekt hij alternatieven.

2. De rechten van de bestemming

Een ander heikel punt is dat een aantal postoperatoren geen klachten van bestemmingen aanvaarden. Veel ondernemingen vertrekken vanuit het standpunt dat zij enkel een contractuele relatie hebben met de afzender, en dus enkel verantwoording dienen af te leggen tegenover deze laatste. Wanneer een bestemming een klacht indient - als die mogelijkheid al bestaat - wordt hij doorverwezen naar de afzender.

Het gebeurt zelfs dat de Ombudsdienst op dezelfde manier wandelen wordt gestuurd, omdat wij in deze specifieke dossiers namelijk niet de afzender, maar de bestemming vertegenwoordigen.

Voor de Ombudsdienst voor de postsector is het duidelijk dat zowel de afzender als de bestemming het recht heeft om informatie te verkrijgen, opmerkingen te formuleren, klacht in te dienen en recht heeft op een schadevergoeding voor de geleden en bewezen schade.

Wanneer de verkoper/afzender vooraf betaald werd, bestaat het risico dat hij er zijn tijd en energie niet wil insteken om zelf een klacht in te dienen. We zien dit vooral bij de verkoop van goederen tussen twee particulieren. Daarbij kunnen ze zich niet beroepen op de voorzieningen in het consumentenrecht die bij een koopovereenkomst tussen een professionele verkoper en consument wel van toepassing zijn (artikel 61 van Boek VI "Marktpraktijken en consumentenbescherming", Wetboek van economisch recht).⁽³⁾

3. "Art. VI. 61. De verzending van goederen en van titels die diensten vertegenwoordigen, gebeurt steeds op risico van degene die met de consument heeft gecontracteerd."

“Mijn pakje was beschadigd en ik diende volgens de regels een klacht in. Ik kreeg maar geen antwoord, en probeerde te bellen, maar er was nergens een telefoonnummer. Ik diende dan maar een nieuwe klacht in, en daarna nog een om mij te beklagen over de klachtenbehandeling ...”

“Het pakje dat ik besteld heb, kwam niet toe. Ik belde naar de klachtendienst en werd voortdurend van het kastje naar de muur gestuurd. Dat kastje en die muur waren in dit geval wel de afzender en de Post in China ... die 'uiteraard' niet antwoordt ...”

“Mijn pakje, waarvoor ik al betaald had inclusief de transportkosten, ging verloren. Ik contacteerde de afzender om hem - zoals ze mij gezegd hadden dat het moest - te vragen om een klacht in te dienen in Frankrijk. Hij liet niets meer van hem horen, en wat nog het strafste is: als er al een schadevergoeding komt, dan zou ze voor hem zijn!”

Françoise Devos
Dossierbeheerder

Martine Van Loo
Dossierbeheerder

De kwaliteit van universele diensten en diensten van algemeen economisch belang

De universele postdienst omvat zowel nationale als grensoverschrijdende diensten en bestaat uit:

> het ophalen, het sorteren, het vervoer en de distributie van brieven, geadresseerde publiciteit, kranten en tijdschriften tot 2 kg;

> het ophalen, het sorteren, het vervoer en de distributie van postpakketten tot 10 kg;
> de distributie van de postpakketten ontvangen vanuit andere Lidstaten tot 20 kg;
> de diensten in verband met aangetekende zendingen en zendingen met aangegeven waarde.



Youssef Errady
Dossierbeheerder



Nancy De Smet
Dossierbeheerder

BPOST is tot 2018 door de overheid aangewezen als aanbieder van de universele dienst. Dit betekent dat BPOST verplicht is op het gehele grondgebied de universele postdienst te garanderen aan een welbepaalde kwaliteit en tegen een betaalbare prijs.

Ook andere bedrijven kunnen een vergunning vragen voor de universele postdiensten. Voorlopig heeft BPOST slechts één uitdager, nl TBC-POST. De wet voorziet een periode van vijf jaar om geleidelijk aan de strenge verplichtingen te voldoen.

Daarnaast kreeg BPOST ook andere publieke taken van algemeen economische belang. Het gaat onder andere over bepaalde financiële diensten, de uitbetaling van pensioenen en tegemoetkomingen aan mindervaliden, en recent ook de financiële en administratieve afhandeling van boetes.

De regels en voorwaarden waaronder BPOST de universele diensten en de diensten van algemeen economisch belang uitvoert, liggen vast in een Beheersovereenkomst tussen de Belgische Staat en het bedrijf. Het laatste dateert van 2014.⁽⁴⁾

De klachten

We noteerden 6.655 nieuwe klachten die betrekking hebben op 'universele diensten en diensten van algemeen economisch belang'. De klachten gaan, zoals hoger vermeld, zowel over BPOST als over TBC-POST.

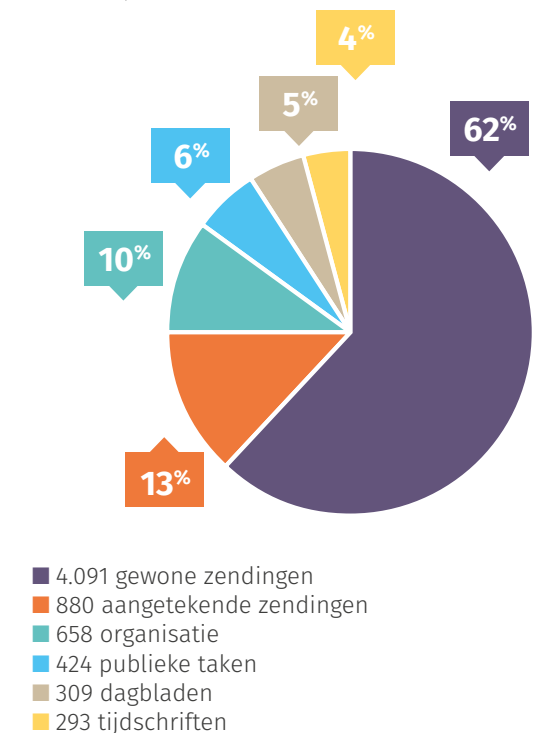
De belangrijkste twee categorieën zijn de gewone zendingen en de aangetekende zendingen. Ook in het kader van de publieke diensten zien we dat de problemen die mensen signaleren vooral liggen op het vlak van foute uitreiking en verdwijningen.

4. Vijfde Beheerscontract tussen de Belgische Staat en BPOST: www.bipt.be

Er zijn wel heel wat minder klachten over de vertragingen bij de uitreiking van gewone zendingen. De investeringen in grotere efficiëntie hebben misschien wel effect op de snelheid van de verwerking, maar veel van de mensen die op ons beroep doen stellen de vraag, of er daardoor niet meer fouten gemaakt worden en zendingen verloren gaan.

Op basis van de cijfers en ervaringen hebben we ook in het kader van de universele en publieke diensten enkele aandachtspunten bepaald voor 2015.

6.655 klachten over universele diensten en diensten van algemeen economisch belang



“ Ik doe mijn best om mijn werk zo goed mogelijk te doen, maar als ze die grote hond laten rondlopen, dan zie het niet meer zitten. Hun brievenbus staat een eind op de hof in de haag en ik moet mij altijd haasten of ik ben mijn hand kwijt.” (Postbode)

“ Ik woon in een appartementsblok en kreeg een brief van DE POST. Ze zeiden dat mijn brievenbus niet in orde is en dat ik geen post meer zou krijgen. Ik heb dat aan de eigenaar laten weten, want ik zelf mag daar niets aan veranderen, maar hij heeft daar geen oren naar. Wat kan ik nu doen, want het is niet zijn post, maar de mijne die teruggestuurd wordt?”

“ Ik heb aan iedereen mijn juiste adres doorgegeven. MET busnummer. Ook aan de belastingen en andere officiële instanties. Altijd weer is daar een probleem mee. Het blijkt nu dat zij daar niet op voorzien zijn, of ze zeggen, ‘ge moet naar de gemeente om uw busnummer in uw officieel adres te laten opnemen, want wij gebruiken enkel het officiële adres.’”

GEWONE ZENDINGEN

	2014	2013
Fouten/vervalsingen bij de uitreiking	1.757	1.600
Verdwijningen	1.624	1.142
Adreswijziging/doorzending	268	384
Vertragingen	255	459
Beschadigingen	187	138
Totaal	4.091	3.723

AANGETEKENDE ZENDINGEN

	2014	2013
Fouten/vervalsingen bij de uitreiking	533	528
Verdwijningen	252	199
Vertragingen	60	55
Beschadigingen	23	16
Adreswijziging/doorzending	12	31
Totaal	880	829

De aandachtspunten van de Ombudsdienst

A. DE DAGELIJKE CORRECTE UITREI KING

Elk jaar krijgen we een aanzienlijk aantal klachten over verkeerde uitreikingen of terugzendingen van briefwisseling. Uit onderzoek blijkt dat veel oorzaken aan de basis kunnen liggen.

Straatnamen die op elkaar lijken, onlogische volgorde van straat- en busnummers kunnen de uitreiking bemoeilijken. Een onervaren postman of een jobstudent die soms niet vertrouwd is met specifieke situaties, of gewoon een menselijke fout ... Maar ook de klant heeft een verantwoordelijkheid: een onvolledig adres, een slecht geschreven postnummer, een niet reglementaire brievenbus kunnen problemen opleveren bij de sortering en uitreiking.

Er zijn door BPOST heel wat inspanningen gedaan om de uitreiking vlotter en efficiënter te organiseren. Het bedrijf vroeg daarbij de medewerking van de burgers om te voorzien in een correcte brievenbus op de correcte plaats.

1. Een correcte brievenbus

De regel is dat een brievenbus aan de rand van de openbare weg moet staan.

De toegang tot elke brievenbus moet ‘vrij, gemakkelijk en zonder gevaar zijn voor de uitreiker’. Het vergt dus enige appreciatie op het terrein om te bekijken in welke mate de brievenbus conform de reglementering is. Een gesloten poort, gladde paden wanneer het vriest, een buitentrapp, een loslopende hond, een slecht verlichte weg of onduidelijke signalisatie kunnen een reden zijn waarom een brievenbus niet aan deze voorwaarde voldoet.

De brievenbus moet op een hoogte staan van 70 cm tot 170 cm en de gleuf moet tenminste 23 cm bij 3 cm zijn. De bus moet ook voldoende groot en diep zijn voor grote enveloppen van C4-formaat (229 mm op 324 mm).

Er zijn uitzonderingen voor personen met een handicap, appartementsgebouwen met een batterij brievenbussen, geklasseerde woningen en brievenbusopeningen in de gevel of de deur van gebouwen die in gebruik genomen zijn voor 31/12/2007.⁽⁵⁾

2. Nieuwe bijkomende regels sinds 2014!

Waar de oude reglementering voorzag dat pas vanaf vier brievenbussen elke bus een nummer moest hebben, neemt de nieuwe regelgeving deze twijfel helemaal weg. Vanaf het moment dat er op één adres twee brievenbussen zijn, dienen alle bussen voorzien te worden van een individueel busnummer.

Als BPOST vaststelt dat er inbreuken zijn, start het een procedure op die in eerste instantie herinnert aan de regels, maar die uiteindelijk kan leiden tot de opschorting van de uitreiking.

Een Koninklijk Besluit van 24 april 2014 heeft bijkomend een procedure bepaald voor hoogdringende problemen waarbij de uitreiking van alle briefwisseling onmiddellijk wordt opgeschort, en een tweede voor situaties waarin een brievenbus niet conform de regels is, maar de uitreiking wel nog een tijdje kan blijven doorgaan.⁽⁶⁾

5. Regelgeving particuliere brievenbussen en uitzonderingen: www.bpost.be

6. Twee procedures bij BPOST wanneer brievenbus niet conform regelgeving is: www.bpost.be

3. Een oproep tot pragmatiek

Hoewel bovenstaande regelgeving een betere kwaliteit van de dienstverlening beoogt en er goede redenen zijn om deze regels te handhaven, kunnen de bovenstaande regels en procedures ongewilde effecten hebben als ze te strikt worden toegepast. Dit is bijvoorbeeld het geval als een eigenaar van een appartementsgebouw de brievenbussen niet conform de regels aanpast en zijn huurders daarvan de dupe zijn als hun briefwisseling niet langer wordt uitgereikt.

In de publicatie van ons vorig jaarverslag herhaalden wij onze oproep om via de wooncodes de eigenaars van woningen en appartementen te verplichten om een brievenbus te voorzien conform de postale richtlijnen. Bij gebrek aan wettelijke basis kunnen eigenaars immers niet verplicht worden hun verantwoordelijkheid te nemen.

Coördinatie op dit vlak is meer dan nodig, want de gevolgen kunnen groot zijn. In veel gevallen heeft niemand weliswaar een fout gemaakt, maar ook niemand een poging ondernomen om het probleem op te lossen.

“Ik ben Johan Peeters, maar mijn roepnaam is Jan. De meeste mensen kennen me onder die naam. Bij het invullen van het doorzendingsformulier gebruikte ik mijn officiële naam. Maar dat ze dan brieven aan Jan Peeters niet doorsturen, dat begrijp ik niet.”

“Onze briefwisseling werd doorgestuurd, maar wij hebben dat niet gedaan. Het zou via internet gebeurd zijn, maar wij hebben niet eens internet. Hoe kan dat?”

“Ze hadden er veel reclame voor gemaakt: als je op vakantie gaat, laat je briefwisseling volgen ... maar mijn kranten heb ik niet gekregen, en verwachte pakjes ook niet ... bij terugkeer vonden we de kranten én mijn pakje was terug gestuurd ...”

B. DOORZENDINGSOPDRACHTEN

Elke operator die universele postdiensten aanbiedt, is verplicht een doorzenddienst te organiseren. Alle klachtendossiers zijn voorlopig nog op conto van BPOST.

1. Doorzending of verhuisdienst van BPOST

Wij stellen vast dat veel dossiers voortvloeien uit misverstanden die ontstaan bij het invullen van de nodige formulieren en de communicatie, zowel intern als extern.

Hoewel BPOST de mogelijkheid geeft om tot twaalf namen of dezelfde naam op verschillende schrijfwijzen door te geven en ook eventuele roepnamen, wordt daar vaak geen gebruik van gemaakt, waardoor brieven niet bij de juiste bestemming geraken.

BPOST streeft er naar om heel zorgvuldig te zijn. Voor elk 'verhuis'contract krijgt de klant een schriftelijk en/of elektronisch bericht voordat de doorzending actief is. Dit geeft de kans om nog eens alles na te kijken, maar kan ook voorkomen dat iemand op die manier de briefwisseling van iemand anders ontvreemdt.

Het is ook belangrijk om te weten dat een doorzendopdracht enkel geldt voor geadresseerde zendingen. Tijdschriften, kranten, pakketten, pensioenen en ongeadresseerde reclame worden niet doorgestuurd. Voor kranten en tijdschriften moet men de uitgevers contacteren en voor een pensioen de betrokken pensioendienst.

De informatie staat weliswaar op het formulier, maar veel klanten hebben ze niet gelezen of niet opgemerkt. Voor een leek is de informatie niet altijd even duidelijk en overzichtelijk. Het lijkt ons belangrijk om op basis van de klachten te onderzoeken hoe Bpost de communicatie kan verbeteren.

2. Schendt BPOST het gelijkheidsbeginsel voor mensen die geen eigen brievenbus hebben?

BPOST heeft beslist dat men vanaf 1 mei 2013 over een eigen brievenbus moet beschikken om briefwisseling te laten doorsturen. Naar aanleiding van klachten argumenteerde

BPOST dat het hier vaak over briefwisseling gaat in een rechtstreekse bundel. Gezien BPOST gehouden is om een doorzendingsdienst te voorzien, stellen wij ons de vraag of dergelijke beperking mogelijk is.

De argumentatie lijkt ons onvoldoende om hierop een uitzondering te maken en wij zien ons gesterkt door het feit dat de wetgever de nazendingsdienst expliciet oplegt aan de universele dienstverlener. In dit licht is het essentieel dat alles in het werk gesteld wordt om een oplossing te vinden zodat de universele postdiensten op een non-discriminerende manier worden verleend.



Luc Maghe
Dossierbeheerder

Linda Dewitte
Dossierbeheerder

“Mijn moeder verblijft in een bejaardentehuis, maar moest worden opgenomen in een zorgcentrum. Zij wilde haar post laten doorsturen naar daar, maar dat kon niet zelden ze omdat ze in het bejaardentehuis geen eigen brievenbus heeft. De brievenbus van haar tehuis is toch ook die van haar?”

“Als eigenaar van mijn bedrijf, wil ik dat tijdens mijn vakantie alle op mijn naam toegekomen post wordt doorgestuurd zodat ik niet te veel achterstand oploopt. Dit blijkt niet mogelijk te zijn. En dit in 2014?”

C. NIEUWE AANSPRAKELIJKHEIDSRREGELS BIJ BUITENCONTRACTUELE AANSPRAKELIJKHEID VOOR VERLIES EN BESCHADIGING VAN AANGETEKENDE ZENDINGEN

De Ombudsdienst heeft altijd geijverd voor de rechten van de bestemming en kon zich voor schade beroepen op de buitencontractuele aansprakelijkheid zoals voorzien in het Burgerlijk Wetboek (artikel 1382). Wij waren ook voorstander van een wettelijke regeling in het postrecht en dat er zou bepaald worden dat de limieten voor de bestemming dezelfde zouden zijn als voor de afzender, wat tot gevolg zou hebben dat ze ook de evoluties die gelden voor de afzender zouden volgen. Hierover ons advies gevraagd door het BIPT, hebben wij dit standpunt aan hen overgemaakt.

Artikel 18 van de Wet van 1 april 2007 voorzorg de erkenning van de buitencontractuele aansprakelijkheid, maar liet het aan de Koning om de limieten te bepalen.

Op 19 april 2014 verscheen uiteindelijk het Koninklijk Besluit en we stelden vast dat de vergoeding voorzien bij verlies of beschadiging van aangetekende zendingen, voor de bestemming beduidend beter is als voor de afzender: de postoperator kan aansprakelijk gesteld worden tot maximum vijftig keer de totale prijs van de zending, dit is de som van de portkost en de aantekentaks (niet de inhoud). Bij de afzender is dit 39 euro voor nationale zendingen.

Wij begrijpen niet waar dit verschil op gebaseerd is en hoe we dit aan de afzenders kunnen verklaren. Wij zullen hierover een onderzoek doen.

D. AFTEKENING VOOR ONTVANGST VAN EEN AANGETEKENDE ZENDING

Een klassieke discussie bij klachten over verlies of verkeerde uitreiking van een aangetekende zending, gaat over de vraag of er al dan niet werd afgetekend door de geadresseerde en op het juiste adres. Als het een zending betreft voor een particulier, dan moet de

geadresseerde aftekenen, na verificatie van de identiteit; bij rechtspersonen kan men iemand een volmacht geven om aangetekende zendingen te ontvangen, uiteraard ook na verificatie van de identiteit.

Als postbodes bijvoorbeeld het ontvangstbewijs laten aftekenen door andere personen op hetzelfde adres, ontstaat soms twijfel of de zending wel correct werd uitgereikt.

Wanneer de aangetekende zending dan de status 'uitgereikt' krijgt op het online 'track en trace'-systeem, wordt dit door de afzender aanzien als bewijs dat de zending correct en aan de juiste persoon werd uitgereikt. Wanneer achteraf blijkt dat dit niet het geval was, past BPOST die status jammer genoeg niet aan, tot grote frustratie van de bestemming die tegenover de afzender zijn rechten niet kan laten gelden.

Het feit dat het al dan niet ontvangen van een aangetekende zending vaak juridische en financiële gevolgen kan hebben, is een extra reden voor de Ombudsdienst om te pleiten voor een strikte toepassing van de regels voor aftekening.

E. HET RIJGEDRAG VAN POSTBODES

Een probleem dat al verscheidene jaren onze aandacht vraagt, is het rijgedrag van postbodes. Links rijden, snelheidsovertredingen en rijden op voet- en fietspaden zijn hierbij de meest voorkomende klachten. Het afgelopen jaar kregen we zelfs een groot aantal ingezonden foto's en filmpjes toegestuurd van verontwaardigde buurtbewoners.

Waar dit aanvankelijk vooral ging over uitreikers van kranten, merken we dat er ook steeds meer klachten over overtredingen bij de uitreiking van pakjes en brieven zijn en dat ze driester worden.

Een postbode bevindt zich sowieso vaak in het verkeer, hetzij als voetganger, fietser, bromfietser of auto- of vrachtwagenbestuurder. Het feit dat hun kleding en voertuigen de kleuren en kentekens van BPOST dragen, maakt dat zij makkelijker dan andere weggebruikers

geïdentificeerd kunnen worden, wanneer zij zich niet houden aan de verkeersregels.

De afgelopen jaren is bij de organisatie van de uitreiking ingezet op efficiëntie. Dit mag echter niet ten koste gaan van de veiligheid.

Een verwant probleem betreft de beschadigingen aan eigendommen veroorzaakt door postbodes. Het gaat concreet om schadegevallen aan brievenbussen, gevels, opritten, voertuigen, grasbermen en voortuinen die veroorzaakt worden door de auto of (brom)fiets van de postbode. De Ombudsdienst dringt ook hier aan op sensibilisering en maatregelen, zodat schade en daaruit volgende tijdrovende discussies en procedures over aansprakelijkheid vermeden worden.

In het kader van een overleg met BPOST verzekerde men ons dat zij zich bewust zijn van de problematiek. Er werd daarom een project opgestart dat niet alleen alles in kaart brengt, maar dat ook actief de mensen op het terrein meer bewust wil maken en responsabiliseren. Bpost stelt dat wat dit betreft, veiligheid een topprioriteit is.

Wij kunnen dit alleen maar toejuichen.

“Gisteren fietste ik samen met mijn zoontje naar school. Plots week een auto van de post naar de linkerkant van de weg, om zonder uit te stappen de post in de bus op de oprit te kunnen steken, en hij schoot daarna terug de weg op ... Het had geen haar gescheeld of hij had ons aangereden.”

“Voor de zoveelste keer mag ik opnieuw gras zaaien ... De postbode rijdt het telkens kapot als hij met zijn voertuig tot aan de brievenbus rijdt.”

Fraudebestrijding

Dit is een problematiek die niet beperkt is tot BPOST, noch tot de postale sector, maar waar we als Ombudsdienst geregeld mee geconfronteerd worden. De behandeling van deze klachten moeten we overlaten aan de bevoegde diensten. Wij kunnen wel helpen door de mensen die op ons beroep doen te informeren over de juiste instanties waar ze terecht kunnen. Wij kunnen ook aandringen bij de postoperatoren om op hun niveau alles in het werk te stellen zodat de veiligheid wat hen betreft maximaal gegarandeerd wordt.

FRAUDE MET FACTUREN

Een thema waar we in 2014 niet naast konden kijken, was de fraude met facturen: uitgaande facturen worden onderschept, opengemaakt en voorzien van een vervalst bankrekeningnummer waarop het geld moet overgeschreven worden. De schade kan enorm oplopen.

De vraag is wie uiteindelijk de financiële schade draagt voor de vervalsing. Een klant die plichtsbewust zijn factuur betaalde, is om begrijpelijke redenen niet happig om hetzelfde bedrag een tweede keer te betalen. Omgekeerd wilt het bedrijf dat de factuur verzond ook effectief betaald worden voor de geleverde diensten. Beide partijen zijn het slachtoffer van criminelen.

Klacht neerleggen bij de politie is in elk geval aangewezen. BPOST heeft zich intussen burgerlijke partij gesteld, samen met een aantal gedupeerden. Op dit ogenblik loopt een gerechtelijk onderzoek. We raden dan ook aan dat iedere gedupeerde zich daarbij aansluit. Bovendien is er op het vlak van de banken, een overleg voor een gezamenlijke aanpak.

“ Ik betaalde 40.000 euro aan mijn aannemer voor werken aan mijn huis. Een maand later kreeg ik een herinnering voor de betaling. Ik nam contact op met hem en kon hem bewijzen dat ik betaald had binnen de termijn. Na verificatie bleek het bankrekeningnummer niet dat van hen te zijn. De aannemer eist alsnog betaald te worden. Maar ik heb toch betaald?”

“ Ik kreeg een mail van de afdeling Security van BPOST BANK. Daarin stond dat mijn rekening tijdelijk beperkt was ‘wegens ongebruikelijke activiteiten die zijn waargenomen op uw rekening’. Ik moest dan een aantal stappen zetten en mijn codes en zo geven. De volgende dagen ging er heel wat geld van mijn rekening. Ik belde naar de Bank die me zei dat zij nooit zo’n mails versturen, en dat ik dus het slachtoffer ben van criminelen.”

“ Ik kon een auto kopen van een iemand die onverwacht naar het buitenland moest vertrekken. Ik heb de auto op foto gezien, en we gingen akkoord wat de prijs betreft. Omdat hij snel moest vertrekken stelde hij voor om te betalen via Western Union en dat ik om kosten te vermijden moest aangeven dat het een transactie is tussen familieleden. Wat ben ik naïef geweest ...”

PHISHING

Een ander fenomeen waar we in het voorbije jaar een groot aantal klachten over kregen is phishing.

Het is een probleem waar heel veel banken mee te maken hadden, en is dus niet beperkt tot BPOST BANK.

Het gaat hier om een praktijk waarbij fraudeurs proberen toegang te verkrijgen tot gevoelige informatie (kaart- en rekeningnummers, paswoorden voor bankkaarten of pc-banking ...) om zo financiële transacties in naam van de klant te kunnen uitvoeren.

Ongeacht bij welke bank men klant is, zij zal nooit via e-mail of telefonisch vragen om paswoorden en andere gevoelige informatie door te geven.

WESTERN UNION

Reeds verscheidene jaren krijgt de Ombudsdienst klachten over Western Union, een betalingsdienst die onder andere BPOST aanbiedt. Deze manier van geld overmaken, blijkt namelijk aantrekkelijk voor oplichters.

Vaak wordt het zo voorgesteld dat de transactie enkel plaatsvindt wanneer de ontvanger van het geld een testvraag, gekozen door de koper, kan beantwoorden. In de praktijk blijkt dit niet zo, wanneer de begunstigde de nodige identiteitspapieren kan voorleggen. De klant is zo zijn geld kwijt en er volgt uiteraard nooit een overdracht van de verkochte goederen.

Het is aangewezen dat Bpost - zowel intern als extern - nog meer op de veiligheidsrisico's wijst.

Western Union zelf waarschuwt als volgt in de veelgestelde vragen over fraude:

“Kan mijn geld worden beveiligd of de uitbetaling worden vertraagd met de functie Testvraag?”

De functie Testvraag in de Western Union Money Transfer-service is bedoeld voor noodsituaties waarin de ontvanger niet over het vereiste identiteitsbewijs beschikt (zijn of haar portemonnee en identiteitsbewijs zijn bijvoorbeeld gestolen). Deze functie mag nooit worden gebruikt als aanvullende beveiliging of om het betalingstijdstip van de transactie te bepalen of uit te stellen. Op veel locaties betaalt Western Union de ontvanger uit zodra de ontvanger een geldig identiteitsbewijs toont, ook als hij of zij het antwoord op de testvraag niet weet.”



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, aan BPOST en aan de aanbieders van postdiensten die actief zijn op de Belgische markt. Er wordt ook een exemplaar gedeponneerd in de Nationale Bibliotheek.

Het jaarverslag is ter beschikking van het publiek via onze website www.omps.be of via de bibliotheken (al dan niet elektronisch). Indien gewenst, wordt gratis een gedrukt exemplaar opgestuurd.

Het Jaarverslag bestaat in het Nederlands en het Frans. Een samenvatting in het Duits en Engels is beschikbaar via de website.

Verantwoordelijke uitgever:
Truus Lostrie, Ombudsvrouw/Médiatrice

Redactie NL:
Joeri Meerts

Cijfers en tabellen:
Ronny Van Gossum

Redactie FR:
Sophie Lambert-Pauwels

Hoofdredactie:
Truus Lostrie

Ontwerp, lay-out:
The Crew Communication

Fotograaf:
Bénédicte Maindiaux



ombudsdienst voor de postsector

Koningsstraat 97 bus 15 – 1000 Brussel
www.omps.be



