
Ombudsdienst voor de postsector

Procedurereglement.

I. De voor de organisatie van de Ombudsdienst voor de postsector en de uitvoering van de opdracht relevante reglementering:

Wereldpostconventie. Reglement van de brievenpost.

Wereldpostconventie. Reglement betreffende postpakketten.

Verdrag van Warschau van 12 oktober 1929

Verdrag van Genève van 19 mei 1959

Richtlijn 97/67/EG van het Europees Parlement en de Raad van 15 december 1997 betreffende gemeenschappelijke regels voor de ontwikkeling van de interne markt voor postdiensten in de Gemeenschap en de verbetering van de kwaliteit van de dienst.

Richtlijn 2002/39/EG van het Europees Parlement en de Raad van 10 juni 2002 tot wijziging van Richtlijn 97/67/EG met betrekking tot de verdere openstelling van de postmarkt in de Gemeenschap voor mededinging.

Richtlijn 2008/6/EG van het Europees Parlement en de Raad van 20 februari 2008 tot wijziging van Richtlijn 97/67/EG wat betreft de volledige voltooiing van de interne markt voor postdiensten in de Gemeenschap.

Wet van 6 juli 1971 houdende oprichting van De Post.

Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

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

Wet van 1 april 2007 tot wijziging van de wet van 6 juli 1971 houdende oprichting van De Post en tot wijziging van de wet van 26 december 1956 op de postdienst.

Wet van 13 december 2010 tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de Belgische post- en telecommunicatiesector en tot wijziging van de wet van 9 juli 2001 houdende vaststelling van bepaalde regels in verband met het juridisch kader voor elektronische handtekeningen en certificatediensten.

Wet van 21 december 2013 houdende invoeging van boek VI “Marktpraktijken en consumentenbescherming” in het Wetboek van economisch recht en houdende invoeging van de definities aan boek VI, en de rechtshandhabingsbepalingen eigen aan boek VI, in de boeken I en XV van het Wetboek van economisch recht.

Wet van 4 april 2014 houdende invoeging van boek XVI, “Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen” in het Wetboek van economisch recht

Koninklijk Besluit van 9 oktober 1992 betreffende de dienst “Ombudsman” in sommige autonome overheidsbedrijven.

Koninklijk Besluit van 13 december 2005 houdende goedkeuring van het vierde beheerscontract gesloten tussen De Post en de Staat.

Koninklijk Besluit van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV (Hervorming van de Regie der Posterijen) van de wet van 21 maart 1991 betreffende hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

Koninklijk Besluit van 11 januari 2006 tot vaststelling van de nadere regels inzake aangifte en overdracht van postdiensten die geen deel uitmaken van de universele dienst en tot toepassing van de artikelen 144quater, § 3, 148sexies § 1,1° en 148septies van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

Koninklijk Besluit van 27 april 2007 houdende reglementering van de postdienst.

Koninklijk Besluit van 30 april 2007 houdende reglementering van de financiële postdiensten.

Koninklijk Besluit van 29 mei 2013 tot goedkeuring van het vijfde beheerscontract tussen de Staat en Bpost voor de periode 2013-2015

Koninklijk Besluit van 10 april 2014 betreffende de inwerkingtreding van de wet van 4 april 2014 houdende de invoeging van Boek XVI “Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen” in het Wetboek van economisch recht.

Koninklijk Besluit van 19 april 2014 houdende wijziging van het Koninklijk Besluit van 11 januari 2006 tot vaststelling van de nadere regels inzake aangifte en overdracht van postdiensten die geen deel uitmaken van de universele dienst en tot toepassing van de artikelen 144quater §3, 148secies §1 en 148septies van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven

Koninklijk Besluit van 14 april 2014 houdende reglementering van de postdienst.

Koninklijk Besluit van 16 februari 2015 tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in boek XVI van het Wetboek van economisch recht moet voldoen

Ministerieel Besluit van 20 april 2007 houdende reglementering van de particuliere brievenbussen.

Ministerieel Besluit van 30 april 2007 houdende reglementering van de financiële postdiensten.

Europese CEN14012 Norm -Geregistreerde Belgische Norm- Postdiensten-Kwaliteit van de dienstverlening – Principes van klachtenafhandeling

De Ombudsdienst voor de postsector is lid van POOL, een netwerk van Belgische Ombudsmannen die allemaal de volgende basisprincipes toepassen:

- 1° De ombudsman staat per definitie ten dienste van het publiek en treedt op als beroepsinstantie wanneer een eerste contact is fout gelopen.
- 2° De ombudsman moet in volle onafhankelijkheid werken en over de nodige middelen beschikken. Daartoe behoort onder meer een reële onderzoeksbevoegdheid en aanbevelingsbevoegdheid
- 3° 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 billijkheid en zoekt naar praktische oplossingen.
- 4° De ombudsman stelt periodiek een activiteitenverslag op, dat toegankelijk dient te zijn voor het publiek.

Meer informatie over de verschillende ombudsdiensten in België en over hun werking vindt u op <http://www.ombudsman.be/>

II. De Ombudsdienst voor de postsector

- Is bevoegd voor:
de behandeling van geschillen van alle klanten en gebruikers, natuurlijke of rechtspersonen (voor zover deze zelf geen postdiensten aanbieden)
- Heeft als opdracht:
 - 1° De behandeling van geschillen
 - Wat betreft Bpost, over alle activiteiten, postale en andere, uitgezonderd

- klachten waarvoor een andere onafhankelijke sectorale geschillencommissie of onafhankelijke bemiddelaar bevoegd is
- Klachten die producten en diensten betreffen die door Bpost aangeboden worden in onder-aanneming van derden (voor zover het geen postactiviteiten zijn)
- Wat betreft de andere ondernemingen, enkel geschillen over hun postale activiteiten, nl de ophaling, sortering en distributie van post en pakjes.

2° Bemiddelen om een minnelijke schikking mogelijk te maken

3° Een aanbeveling richten tot het postbedrijf als er geen minnelijke schikking wordt bereikt, met afschrift naar de klant/gebruiker

4° Klanten en gebruikers zo goed mogelijk voorlichten over hun rechten en belangen

5° Adviezen uitbrengen op verzoek van de bevoegde Ministers (postsector en consumentenzaken), het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie of het Raadgevend comité voor de postdiensten

6° Samenwerken met andere onafhankelijke sectorale geschillencommissies of onafhankelijke bemiddelaars en buitenlandse ombudsmannen of gelijkgestelde instanties.

Een aanvraag tot bemiddeling bij de Ombudsdienst voor de postsector is volledig wanneer deze volgende informatie bevat:

- de identiteit van de klant
- het adres en eventueel andere contactgegevens van de klant
- de identiteit van de post- en pakjesoperator waar de klacht over handelt
- een vermelding van het feit of de klant al dan niet reeds contact heeft opgenomen met de betreffende onderneming
- een duidelijke omschrijving van de klacht

De termijn voor de behandeling van een geschil begint te lopen van zodra de Ombudsdienst heeft geoordeeld dat het dossier alle nodige informatie bevat en op basis hiervan het dossier als ontvankelijk beschouwt. Op dat ogenblik zal de Ombudsdienst ook een ontvangstmelding naar de klant versturen.

Andere stukken die nodige zouden zijn voor de behandeling van het geschil kunnen later in de procedure nog worden overgemaakt.

De Ombudsdienst voor de postsector mag in het kader van een klacht die bij hem is ingediend ter plaatse kennis nemen van boeken, briefwisseling, processen-verbaal en in het algemeen van alle documenten en alle geschriften van de betrokken onderneming of ondernemingen die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de klacht met uitzondering van de stukken die onder het briefgeheim vallen. Hij mag van de beheersorganen en van het personeel van de betrokken ondernemingen alle uitleg of informatie vragen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor het onderzoek.

De aldus verkregen informatie wordt vertrouwelijk behandeld wanneer de verspreiding de onderneming op algemeen vlak kan schaden.

Binnen de grenzen van zijn bevoegdheden krijgt de Ombudsdienst van geen enkele overheid instructies.

Het onderzoek van een klacht wordt beëindigd wanneer daartegen juridisch beroep is aangetekend.

III. Contactgegevens

De klant kan zijn dossier zowel per e-mail, per fax of per post indienen, of door gebruik te maken van het webformulier op onze website. De klant kan zo ook alle nodige bewijsstukken overmaken. De klant kan ook naar ons kantoor komen om zijn klacht in te dienen.

De Ombudsdienst voor de postsector voorziet zo ook in de mogelijkheid van beide partijen om informatie uit te wisselen via de Ombudsdienst.

website

www.omps.be

e-mail

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

schriftelijk

Koning Albert II laan 8 bus 4
1000 Brussel

telefonisch

Nederlands/ Deutsch / English	02.221.02.20
Français	02.221.02.30

fax

02.221.02.44

bezoek

De kantoren zijn elke werkdag open voor het publiek van 9 tot 16 uur of op afspraak.
Koning Albert II laan 8 bus 4
1^{ste} verdieping
1000 Brussel
(routebeschrijving op de website)

De behandeling is gratis

IV. Procedure

Klacht indienen

Zowel een natuurlijke persoon als een rechtspersoon.

Zowel een Belg als een buitenlander, voor zover een bedrijf betrokken is dat actief is op de Belgische postmarkt

De gebruiker/klant kan zich ofwel richten tot de Nederlandstalige of Franstalige ombudsman-of –vrouw. Klachten worden in het Nederlands, Frans, Duits of Engels behandeld.

Een klager kan zich laten bijstaan of vertegenwoordigen.

De beide partijen hebben inzage recht in het dossier. De Ombudsdienst voor de postsector waakt erover dat de partijen over een redelijke termijn beschikken om o.a. kennis te nemen van alle documenten, argumenten en feiten die de andere partij naar voren brengt.

Een klant/gebruiker kan altijd vragen de procedure stop te zetten.

Welke klachten zijn niet-ontvankelijk

De Ombudsdienst voor de postsector kan zich in sommige gevallen niet-bevoegd verklaren om een dossier te behandelen.

Hieronder vindt u een exhaustieve lijst van gronden waarop de Ombudsdienst een dossier niet-ontvankelijk kan verklaren:

Eerstelijnsklachten:

- De klanten hebben niet eerst geprobeerd hun probleem op te lossen met het bedrijf, volgens de voorziene procedures.
- De klanten sturen tegelijk een kopie van hun klacht naar het bedrijf en naar onze dienst.
- De klanten respecteren de termijnen niet die door de bedrijven voor een onderzoek zijn bepaald, zonder dat er sprake is van hoogdringendheid.

Klachten buiten de voorziene bevoegdheden:

- Klachten buiten de post en pakjessector
- Niet geadresseerde zendingen die niet door Bpost werden uitgereikt
- Klachten naar aanleiding van een verkeersongeval waarbij een medewerker van een postbedrijf betrokken is
- Een huurconflict tussen een post- en pakjesbedrijf en de eigenaar van het gebouw
- Een geschil tussen de verschillende bedrijven

Met onvoldoende informatie:

- Als, niettegenstaande ons aandringen, de klant onvoldoende informatie geeft om de ontvankelijkheid te bepalen of een onderzoek te starten.

Personeelsklachten:

- Van een personeelslid, of een gewezen personeelslid dat problemen heeft met vb. zijn loon, sociale uitkeringen, pensioendossier...
- Van een sollicitant die informatie vraagt of klaagt over het feit dat hij niet aangeworven is.

Klachten buiten de sector of onbepaald:

- Over een buitenlands post- of pakjesbedrijf, voor activiteiten uitsluitend in het buitenland.
- Over een niet te definiëren operator: de klant weet niet wie een zending bezorgd heeft, of wie de verantwoordelijkheid draagt, of hij stelt een algemene vraag over de hele sector.

Te laat of buiten termijn ingediend:

- Langer dan een jaar na het laatste contact met het bedrijf.
- De onmogelijkheid om tussen te komen gezien de niet meer te achterhalen feiten.

Vexatoire klachten:

- Beledigende klachten aan het adres van het bedrijf, management of personeel.
- Voortdurend herhaalde klachten die niet gefundeerd zijn of geen extra argumenten of rechtvaardiging inhouden.

Anonieme klachten:

- Weigering om zich te identificeren.
- Een e-mail adres zonder verdere gegevens en de onmogelijkheid om verdere gegevens (naam, adres) te bekomen.

Klacht ingeleid bij een rechtbank:

- Klachten die eerder voor de rechtbank zijn beslecht
- De ombudsdienst is niet -of niet langer- bevoegd wanneer een klacht voorwerp is -of wordt- van een rechtszaak

Hoe verloopt de procedure

Klachten worden elke werkdag bij aankomst geregistreerd (volgens een Europese norm -CEN-14012- voor de registratie en behandeling van klachten in de postsector).

Ze worden dagelijks toegewezen aan een dossierbeheerder die binnen een termijn van **maximum 2 werkdagen** een **ontvangstmelding** overmaakt met vermelding van het dossiernummer en de dossierbeheerder inclusief zijn gegevens en het gegeven gevolg:

- **niet-ontvankelijk klachten** worden doorgestuurd naar het betrokken bedrijf met de vraag de klacht te behandelen en de klant het resultaat te bezorgen. Het dossier wordt bij de Ombudsdienst afgesloten en de klant wordt daarover meteen geïnformeerd
- als **bij gebrek aan informatie**, de ontvankelijkheid niet kan bepaald worden, wordt de klant gevraagd die binnen de 10 werkdagen te bezorgen. Indien dit niet gebeurt, krijgt de klant een herinnering en indien hij daarna niet binnen de opgegeven termijn antwoordt, wordt de klacht als niet-ontvankelijk doorgestuurd naar het betrokken bedrijf of desgevallend teruggestuurd aan de klant, met opgave van redenen. In beide gevallen krijgt de klant een bevestiging van de afsluiting van het dossier
- **voor ontvankelijke klachten** wordt het betrokken bedrijf gevraagd om -binnen de 10 werkdagen- ofwel alle elementen over te maken om zijn initiële positie te argumenteren ofwel een voorstel te doen tot minnelijke schikking.

Als een klacht ontvankelijk wordt verklaard, wordt **de inningsprocedure** door de operator opgeschort tot een maximale periode van 4 maanden vanaf de indiening van de klacht bij de Ombudsdienst of totdat een minnelijke schikking kan bereikt worden

De Ombudsdienst **onderzoekt** het antwoord, stelt eventueel bijkomende vragen of doet een bijkomend onderzoek.

De verjaringstermijnen van gemeen recht worden geschorst vanaf de datum van ontvangst van de volledige aanvraag.

- **Als de minnelijke schikking** is bereikt, sluit de Ombudsdienst het dossier af en stuurt daarvan een bevestiging aan beide partijen op duurzame drager.
Is er geen minnelijke schikking is bereikt, of als het bedrijf na herhaald aandringen niet antwoordt, formuleert de Ombudsdienst een aanbeveling en maakt die aangetekend over aan het bedrijf met kopie aan de klager.

Het bedrijf beschikt over een termijn van 20 werkdagen om haar beslissing te motiveren als zij de aanbeveling niet volgt. Het bedrijf moet de met redenen omklede beslissing naar de klager en de Ombudsdienst sturen.

Als het bedrijf niet binnen de voorziene termijn antwoordt, verstuurt de ombudsdienst een herinnering en informeert de klager.

Het bedrijf beschikt over een nieuwe termijn van 20 werkdagen om haar beslissing alsnog te motiveren indien zij de bedoelde aanbeveling niet volgt.

Het niet-naleven van de bedoelde termijn houdt in dat de betrokken onderneming zich er toe verbindt de aanbeveling uit te voeren voor wat betreft de specifieke en persoonlijke tegemoetkoming aan de betrokken klager.

- Indien het bedrijf binnen de termijn geargumenteed geantwoord heeft, maar de aanbeveling niet volgt, dan informeert de Ombudsdienst de klager met kopie van het antwoord van het bedrijf.

De Ombudsdienst geeft de klant de mogelijkheid om zich op elk moment tijdens de bemiddeling terug te trekken. Postoperatoren kunnen zich echter niet onttrekken van hun verplichting om constructief deel te nemen aan de regeling van het geschil.

Wanneer de Ombudsdienst haar bevindingen communiceert en een oplossing voorstelt voor de oplossing van het geschil, heeft dit echter geen juridisch bindend karakter voor één van de partijen. De Ombudsdienst rekent op de goodwill van de beide partijen. De Ombudsdienst is geen rechter die verplichtingen kan opleggen aan operatoren of klanten, en een oplossing zoals voorgesteld door de Ombudsdienst kan dan ook een andere uitkomst bieden dan wanneer de klant hetzelfde geschil in de rechtbank zou laten beslechten. Het aanvaarden van een oplossing zoals voorgesteld door de Ombudsdienst belet in geen geval eventuele rechtsvorderingen.

De Ombudsdienst informeert de klant op duurzame drager over deze bepalingen in haar ontvangstbevestiging naar de klant en de opstart van het dossier naar de betrokken postoperator

De behandelingstermijn

Het Koninklijk Besluit van 16 februari 2015 tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in boek XVI van het Wetboek van economisch recht moet voldoen, heeft wat de termijnen voor afhandeling van een dossier, bepaald

- dat binnen een termijn 90 kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag, de uitkomst van de geschillenregeling ter kennis gebracht wordt van de partijen op duurzame gegevensdrager
- dat deze termijn in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig met eenzelfde periode kan worden verlengd, op voorwaarde dat de partijen daarover zijn geïnformeerd voor het verstrijken van de eerste termijn en deze verlenging wordt gemotiveerd door de complexiteit van het geschil.

Privacy

De Ombudsdienst voor de postsector verwerkt persoonsgegevens in het kader van zijn wettelijke opdracht.

De Ombudsdienst gebruikt deze gegevens in het kader van de behandeling van een individuele klacht. Vanuit de gegevens worden op anonieme basis statistieken getrokken die dienen als basis voor het Jaarverslag. De individuele dossiers worden na afsluiting gedurende 3 jaar gearhiveerd.

De geschillen waar we zelf niet bevoegd voor zijn of die niet ontvankelijk zijn, worden overgemaakt aan de instanties die de klacht verder behandelen: de klantendienst van de betrokken onderneming, een andere ombudsdienst of geschillencommissie.

Indien de Ombudsdienst persoonsgegevens wenst te verwerken voor andere doeleinden dan de wettelijke opdracht, zal de dienst u steeds om een schriftelijke toestemming vragen.

U heeft op elk moment het recht om de verwerkte en opgeslagen informatie bij de Ombudsdienst op te vragen en indien nodig te laten aanpassen of corrigeren. U kan de Ombudsdienst vragen om uw persoonsgegevens niet verder te verwerken of op beperkte wijze te verwerken of om deze in zijn geheel

te laten wissen bij onze dienst. De Ombudsdienst stelt alles in het werk om u binnen de maand te antwoorden op een vraag of opmerking betreffende de verwerking van uw persoonsgegevens.

Indien u vragen heeft over uw wettelijke rechten omtrent de verwerking van uw persoonsgegevens of indien u een klacht wenst in te dienen tegen een bepaalde verwerking uitgevoerd door de Ombudsdienst, kan u terecht bij de Gegevensbeschermingsautoriteit via de website www.gegevensbeschermingsautoriteit.be.

Belangenconflicten

De personen die belast zijn met een procedure van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen delen zonder verwijl aan de betrokken partijen elke omstandigheid mee die van die aard is of kan zijn om te worden beschouwd als hun onafhankelijkheid en hun onpartijdigheid aan te tasten of als aanleiding te geven tot een belangenconflict met één van de partijen.

Als zich een belangenconflict voordoet, voorziet de Ombudsman voor de postsector dat:

- een andere natuurlijke persoon binnen de entiteit wordt belast met de buitengerechtelijke regeling van het geschil;
- of, indien het onmogelijk is, stelt de entiteit de partijen voor het geschil voor te leggen aan een andere gekwalificeerde entiteit voor behandeling;
- of, indien het onmogelijk is om het geschil aan een andere gekwalificeerde entiteit voor te leggen, deze onmogelijkheid ter kennis wordt gebracht van de partijen die de mogelijkheid hebben bezwaar te maken tegen het verder zetten van de procedure door de natuurlijke persoon die zich in de genoemde omstandigheid bevindt.

De onafhankelijkheid van de Ombudsdienst voor de postsector

De Wetgever beschermt de onafhankelijkheid van de Ombudsdienst voor de postsector en zorgt zo ook voor het vermijden van zogenaamde belangenconflicten.

Artikel 44 van de Wet van 21 maart 1991 stipuleert:

“§ 2. Om tot lid van de dienst " ombudsman " te worden benoemd, moet men :

1° de Belgische nationaliteit bezitten;

2° van onberispelijk gedrag zijn en de burgerlijke en politieke rechten genieten;

3° houder zijn van een diploma dat bij de Rijksbesturen toegang geeft tot een ambt van niveau 1;

4° gedurende een periode van drie jaar voor de benoeming, geen mandaat of functie hebben bekleed in :

- a) *het betrokken overheidsbedrijf of een ermee verbonden onderneming wat betreft de ombudsmannen bij de overheidsbedrijven;*
- b) *...*
- c) *een onderneming, bedoeld in § 1 van artikel 43ter van deze wet of een ermee verbonden onderneming voor wat betreft de leden van de ombudsdienst voor de postsector.)*

§ 3. Het lidmaatschap van de dienst " ombudsman " is onverenigbaar met :

1° een bezoldigd openbaar mandaat;

2° een bij verkiezingen verleend openbaar mandaat;

3° het beroep van advocaat;

4° het ambt van notaris, magistraat of gerechtsdeurwaarder;

5° een mandaat of functie in :

- a) *het betrokken overheidsbedrijf of een ermee verbonden onderneming wat betreft de ombudsmannen bij de overheidsbedrijven;*
- b) *...*
- c) *een onderneming, bedoeld in § 1 van artikel 43ter van deze wet of een ermee verbonden onderneming voor wat betreft de leden van de ombudsdienst voor de postsector.*

...

§ 5. De leden van de dienst " ombudsman " kunnen slechts om wettige reden worden ontslagen bij een in Ministerraad overlegd koninklijk besluit."