



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

B I P T

**MEDEDELING VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 21 OKTOBER 2016
BETREFFENDE DE CONTROLE
VAN DE AANBIEDERS VAN POSTDIENSTEN IN 2016**

INHOUDSOPGAVE

1. SAMENVATTING.....	3
2. INLEIDING.....	4
3. MISSIES VAN HET BIPT.....	4
3.1. De types van operatoren onderworpen aan de controle door het BIPT.....	4
3.2. Verplichtingen opgelegd aan de aanbieders van postdiensten.....	5
3.3. Instrumenten van het BIPT in geval van niet-naleving.....	6
4. VASTSTELLINGEN VAN HET BIPT.....	6

BIJLAGE: LEXICON

1. SAMENVATTING

Krachtens de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven (hierna de Postwet) is het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT) belast met de jaarlijkse publicatie van een verslag over de acties die het heeft ondernomen om zich ervan te vergewissen dat de aanbieders van postdiensten hun verplichtingen vervullen.

Deze verplichtingen waarvan de inachtneming wordt gecontroleerd door het Instituut betreffen:

- *De behandeling van de klachten door de aanbieders van postdiensten:*

De aanbieders van postdiensten zijn verplicht om:

- een transparante, eenvoudige en goedkope procedure in te stellen voor de billijke en snelle behandeling van klachten van gebruikers;
 - informatie te verstrekken via hun website en via alle commerciële contracten over de beroepsmogelijkheid bij de Ombudsdienst voor de postsector;
 - alle personeelsleden en in het bijzonder de personeelsleden van de commerciële diensten van de diensten die de follow-up van klantenrelaties verzorgen en de informatiediensten in te lichten over deze beroepsmogelijkheid;
 - een persoon aan te wijzen die naar behoren bevoegd wordt verklaard om de aanbieder van postdiensten te vertegenwoordigen in zijn betrekkingen met de Ombudsdienst voor de postsector;
- *Het aanbrengen van een erkenningsteken op de postzendingen en de identificatie van de distributeurs van postzendingen;*
- *De naleving van de essentiële eisen:*

De controle op de naleving van het merendeel van de verplichtingen in verband met de essentiële eisen¹ behoort niet tot de bevoegdheid van het BIPT. De bevoegdheid van het BIPT is beperkt tot de inachtneming van de verplichtingen inzake de vertrouwelijkheid van de brievenpost en de veiligheid van de werking van het netwerk wat betreft het vervoer van gevaarlijke stoffen.

- *Het verbod op het vervoer van zendingen die aan de buitenkant opschriften dragen die strijdig zijn met de goede zeden of de openbare orde.*

Deze mededeling concludeert dat omdat het BIPT in 2015 geen specifieke klachten heeft geregistreerd, het in 2016 geen controles heeft verricht.

¹ Zie lexicon

2. INLEIDING

De volledige liberalisering van de postmarkt heeft plaatsgevonden op 1 januari 2011. Het is aan het BIPT om toe te zien op de naleving van het regelgevingskader en de goede werking van de postmarkt.

Sinds de volledige openstelling van de postmarkt, heeft het BIPT bijkomend de opdracht gekregen van de wetgever om welbepaalde controles uit te voeren bij de aanbieders van postdiensten en daar verslag van uit te brengen, om bij te dragen tot de transparantie op de postale markt.

In 2011 heeft het BIPT voor het eerst doelgerichte controles² op het terrein uitgevoerd om zich ervan te vergewissen dat de aanbieders van postdiensten hun wettelijke verplichtingen vervullen.

3. MISSIES VAN HET BIPT

3.1. De types van operatoren onderworpen aan de controle door het BIPT

In termen van regulering van de postmarkt moet een onderscheid worden gemaakt tussen drie soorten van spelers:

1. De aanbieders van postdiensten³

Onder "aanbieder van postdiensten" dient te worden verstaan elke onderneming die een of meer postdiensten aanbiedt. De "postdiensten" zijn diensten die bestaan uit het ophalen, het sorteren, het vervoeren en de distributie van postzendingen⁴.

Een "postzending" is een geadresseerde zending in de definitieve vorm die een aanbieder van postdiensten verzorgt. Naast brievenpost worden bijvoorbeeld als postzending aangemerkt: boeken, catalogi, kranten, tijdschriften en postpakketten die goederen met of zonder handelswaarde bevatten⁵.

Het is niet noodzakelijk om alle postdiensten aan te bieden om te worden beschouwd als aanbieder van postdiensten. Zo kunnen routeurs die bijkomend postale activiteiten uitoefenen, worden onderworpen aan de verplichtingen die van toepassing zijn op alle aanbieders van postdiensten.

Tot 31 december 2010 waren de aanbieders van niet-universele postdiensten verplicht om hun postactiviteiten aan te geven aan het BIPT terwijl de operatoren die diensten wensten aan te bieden die deel uitmaken van de universele dienst, hiertoe een vergunning dienden aan te vragen. Samen met de volledige liberalisering van de postmarkt heeft de wetgever beslist om de

² De controleverslagen van de vorige jaren zijn hier beschikbaar: [2015](#), [2013 - 2014](#), [2012](#) en [2011](#)

³ Definitie "aanbieder van postdiensten": zie lexicon.

De aanbieder van de universele dienst en de vergunninghouders zijn aanbieders van postdiensten en moeten zich dus houden aan de verplichtingen die met dat statuut gepaard gaan.

⁴ Artikel 131, 1^o van de Postwet

⁵ Artikel 131, 7^o van de Postwet

administratieve verplichtingen van de aanbieders van postdiensten te vereenvoudigen door het stelsel van de aangiftes te schrappen.

*2. De houders van individuele postale vergunningen*⁶

Het betreft ondernemingen die een postdienst verstrekken inzake brievenpost die onder de universele postdienst valt⁷.

“Brievenpost” is een op enigerlei fysieke drager aangebrachte schriftelijke mededeling die wordt vervoerd en besteld op het door de afzender op de zending zelf of op de omslag daarvan vermelde adres. Boeken, catalogi, kranten en tijdschriften worden niet als brievenpost aangemerkt.

De natuurlijke of rechtspersonen die een postale dienst van brievenpost – al dan niet aangetekend – die onder de universele dienst valt, verrichten of wensen te verrichten, moeten een vergunning aanvragen via aangetekend schrijven aan het BIPT.

Het ophalen, het sorteren, het vervoer, en het bestellen van al dan niet aangetekende brievenpost tot 2 kg valt onder de universele dienst. Een vergunningsaanvraag moet worden ingediend zowel voor de diensten die op nationale schaal worden aangeboden als voor de behandeling van inkomende grensoverschrijdende post.

Tot op heden heeft slechts één onderneming, Mosaïc BVBA (hierna TBC-Post genoemd), een vergunning gekregen en valt die onder deze categorie.

Voor TBC-Post, dat momenteel de enige houder is van een postale vergunning voor brievenpost, is er een specifieke controle⁸.

*3. De aangewezen aanbieder van de universele dienst*⁹

De Postwet heeft bpost met de universele dienst belast tot 31 december 2018. Bpost is daardoor verplicht om de specifieke voorwaarden in verband met de universeledienstverlening na te leven naast zijn verplichtingen als aanbieder van postdiensten.

Bpost wordt eveneens onderworpen aan specifieke controles. Het BIPT publiceert met name mededelingen en besluiten betreffende de klanttevredenheid, de controle van de kwaliteit van de dienstverlening, de naleving van de verzendingstermijnen van de post of de analyse van de voorstellen voor tariefverhogingen van bpost.

3.2. Verplichtingen opgelegd aan de aanbieders van postdiensten

Krachtens artikel 148*bis* van de Postwet zijn alle aanbieders van postdiensten onderworpen aan verplichtingen met betrekking tot:

- de behandeling van de klachten;
 - de invoering van een interne procedure voor klachtenbehandeling;
 - het inlichten van de klanten over de beroepsmogelijkheid bij de ombudsdienst;

⁶ “Houder van een individuele postale vergunning”: zie de definitie in het lexicon

⁷ “Universele postdienst”: zie de definitie in het lexicon

⁸ De rapporten betreffende de controle van de vergunningsverplichtingen van TBC-Post kunnen hier worden geraadpleegd: [2014](#) en [2015](#)

⁹ “Aangewezen aanbieder van de universele dienst”: zie de definitie in het lexicon

- het inlichten van het personeel van de aanbieder over de beroepsmogelijkheden bij de ombudsdienst;
 - de mededeling op verzoek van het adres van de ombudsdienst;
 - de aanwijzing van een persoon die belast is met de betrekkingen met de ombudsdienst.
- de identificatie van de aanbieder van postdiensten:
 - de personen belast met de verdeling van de post moeten identificeerbaar zijn;
 - de zendingen van de dienstenaanbieder moeten een herkenningsteken dragen.
 - de naleving van de essentiële eisen, met name wat de vertrouwelijkheid van de brievenpost betreft.
 - het verbod om zendingen te vervoeren die aan de buitenkant opschriften dragen die duidelijk strijdig zijn met de goede zeden of de openbare orde.

3.3. Instrumenten van het BIPT in geval van niet-naleving

Artikel 21 van de wet van 17 januari 2003 betreffende het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector geeft het Instituut de mogelijkheid om mits een bepaalde procedure wordt nageleefd, de aanbieder te bevelen de vastgestelde inbreuk te verhelpen. Het Instituut mag eveneens voorschriften aangeven over de manier waarop een einde moet worden gemaakt aan deze overtreding, een administratieve boete opleggen ten belope van maximaal 5% van de omzet of de opdracht geven om de werking van een dienst op te schorten of stop te zetten.

4. VASTSTELLINGEN VAN HET BIPT

Zoals hierboven vermeld, is het BIPT verplicht om een jaarverslag te publiceren met betrekking tot de controle van alle aanbieders van postdiensten¹⁰.

Om dat te doen, moet men weten dat de eerste moeilijkheid die zich voordoet om de aanbieders van postdiensten te controleren erin bestaat alle betrokken ondernemingen te kunnen identificeren. In 2011 is de aangifteplicht vervallen voor aanbieders van postdiensten.

De aanbieders van postdiensten moeten zich dus niet meer melden bij het BIPT en daardoor is het moeilijk om te weten welke ondernemingen allemaal aanwezig zijn op de markt, vooral wat kleine of zeer kleine ondernemingen betreft.

In het merendeel van de Europese landen bestaat er weliswaar een systeem van registratie van de aanbieders van postdiensten, hetzij via vergunningen of machtigingen, maar meestal zijn deze vergunningen of machtigingen alleen van toepassing op de aanbieders van de universele dienst, d.w.z. op een beperkt aantal postoperatoren.

¹⁰ Art. 148bis, § 4, van de Postwet

De moeilijkheden in verband met de identificatie van de spelers die aanwezig zijn op de postmarkt, zijn dus niet eigen aan het BIPT en komen ook voor bij andere postregulators. Er moet echter worden opgemerkt dat ze niet allemaal een controleplicht hebben.

Ongeacht of het is met het oog op controle of andere redenen, blijft het toch van fundamenteel belang dat de aanbieders van postdiensten geïdentificeerd kunnen worden voordat ze gecontroleerd worden. Daarom werkt het BIPT aan de invoering van een digitale oplossing die het mogelijk zal maken, nadat de aanbieders geïdentificeerd zijn, om met hen contact op te nemen, met als doel ze preventief in te lichten over de geldende wetgeving en de verplichtingen die op hen rusten. Doordat de aan controle onderworpen ondernemingen beter geïdentificeerd en de regels duidelijk gesteld zijn vanaf het begin, zouden de toekomstige controles dan heel wat efficiënter kunnen zijn.

Zoals reeds bij de voorgaande controles is vastgesteld, blijkt dat de systematische controles zoals die waren ingevoerd in 2014, het niet mogelijk maakten om de streefdoelen te halen, namelijk een optimale bescherming van de consumenten.

Het soort van controle dat tot nog toe door het BIPT is verricht, treft immers enkele grote bedrijven, die doorgaans voldoen aan hetgeen wordt voorgeschreven door artikel 148*bis* van de Postwet, maar ook zeer kleine ondernemingen, waarvoor de administratieve rompslomp van de controles problemen oplevert. Het BIPT stelt vast dat zowel de wetgeving als het Instituut zelf weinig bekend zijn bij deze "kleine operatoren" en dat het BIPT daardoor bij hen overkomt als een overheid die regels komt opleggen waarvan ze het nut niet inzien. Dit is waarschijnlijk de verklaring waarom met de diverse brieven en herinneringen die vroeger al zijn verstuurd, niet altijd correct rekening is gehouden. Het BIPT heeft evenwel vastgesteld dat er in de meerderheid van de gevallen geen enkele wil is om zich aan de wettelijke verplichtingen te onttrekken, maar eerder een gebrekkige kennis van deze verplichtingen.

Het BIPT legt er de nadruk op dat de aanbieders van postdiensten niet specifiek problemen ondervinden in de relaties met hun klanten en dat ze dus niet echt het nut inzien van de eisen die door de wetgeving worden gesteld.

Overigens rechtvaardigde de aard van de overtredingen die tijdens de vorige controles vastgesteld zijn, niet een dergelijke administratieve rompslomp, omdat deze overtredingen heel weinig impact hadden op de kwaliteit van de diensten en de bescherming van de consument.

Totdat er een aanpak wordt gevonden om zijn controles efficiënter te maken heeft het BIPT daarom besloten om ook dit jaar geen systematische controle meer door te voeren, tenzij na neerlegging van een klacht van de ombudsdienst of van een privépersoon, voor zover deze klacht betrekking heeft op een van de bepalingen van artikel 148*bis* van de Postwet.

Het BIPT kan echter alleen maar bevestigen dat de klachten van de consumenten over de aspecten van de wetgeving die moeten worden gecontroleerd, voor zover het weet, onbestaande zijn en acht het onevenredig om middelen in te zetten voor de controles terwijl het geen meldingen krijgt van verzuim en de markt lijkt te functioneren tot tevredenheid van de consumenten.

Daarbij is het frappant vast te stellen dat van de 7536 geldige klachten die geregistreerd zijn door de Ombudsdienst voor de postsector, er 5396 konden worden opgelost door de

ombudsdienst en dat voor 1742 klachten de verantwoordelijkheid van de onderneming niet kon worden vastgesteld.

Het BIPT merkt ook op dat de ombudsdienst benadrukt dat bij zijn betrekkingen met de klanten slechts 89 dossiers eraan zijn voorgelegd voor kwesties die te maken zouden kunnen hebben met de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer of het briefgeheim en dus onder het toepassingsgebied vallen van artikel 148*bis* van de Postwet. Deze dossiers hebben echter in hoofdzaak betrekking op bpost.

Tot besluit moet het BIPT dan ook vaststellen dat geen enkele klacht met betrekking tot de verplichtingen die voortvloeien uit artikel 148*bis* van de Postwet aan het BIPT is overgezonden voor het jaar 2015. Het BIPT zal dus in 2016 geen controles verrichten.

Charles CUVELLIEZ
Lid van de Raad

Axel DESMEDT
Lid van de Raad

Luc VANFLETEREN
Lid van de Raad

Jack HAMANDE
Voorzitter van de Raad

BIJLAGE: LEXICON

aangifte	<p>administratieve verplichting om aan het BIPT de uitoefening van een postdienst die geen deel uitmaakt van de universele dienst te melden.</p> <p>Opgeheven door de 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 regulator 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.</p>
distributie	<p>het proces gaande van de sortering in het distributiecentrum tot het bestellen van postzendingen aan de geadresseerden.</p>
brievenpost	<p>een op enigerlei fysieke drager aangebrachte schriftelijke mededeling die wordt vervoerd en besteld op het door de afzender op de zending zelf of op de omslag daarvan vermelde adres. Boeken, catalogi, kranten en tijdschriften worden niet als brievenpost aangemerkt.</p>
postzending	<p>geadresseerde zending in de definitieve vorm die een aanbieder van postdiensten verzorgt. Naast brievenpost worden bijvoorbeeld als postzending aangemerkt: boeken, catalogi, kranten, tijdschriften en postpakketten die goederen met of zonder handelswaarde bevatten.</p>
essentiële eisen	<p>niet-economische redenen van algemeen belang die een staat ertoe kunnen bewegen voorwaarden inzake het aanbieden van postdiensten op te leggen. Deze redenen zijn het vertrouwelijke karakter van de brievenpost, de veiligheid van het functioneren van het netwerk op het gebied van het vervoer van gevaarlijke stoffen, de naleving van arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden en regelingen voor sociale zekerheid die in wettelijke of bestuursrechtelijke bepalingen zijn vastgelegd en/of via collectieve onderhandelingen tussen de sociale partners op nationaal niveau zijn overeengekomen, in overeenstemming met het communautaire en het nationale recht, en, in gerechtvaardigde gevallen, de bescherming van gegevens, de bescherming van het milieu en de ruimtelijke ordening. Gegevensbescherming kan bestaan uit de bescherming van persoonsgegevens, het vertrouwelijke karakter van informatie die wordt doorgegeven en/of opgeslagen, alsmede de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.</p>
BIPT	<p>het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie zoals bedoeld in artikel 13 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de</p>

Belgische post- en telecommunicatiesector.

vergunning		een machtiging die door het BIPT wordt verleend en waarbij aan een aanbieder van nationale en inkomende grensoverschrijdende brievenpost die deel uitmaakt van de universele dienst, specifieke rechten worden verleend of waarbij de activiteiten van die aanbieder aan specifieke verplichtingen worden onderworpen en waarbij de aanbieder niet gerechtigd is de desbetreffende rechten uit te oefenen alvorens hij het door het BIPT gemachtigd is.
aanbieder van postdiensten		onderneming die een of meer postdiensten aanbiedt.
aanbieder van de universele dienst		aanbieder van postdiensten onderworpen aan de verplichting om de universele postdienst te verstrekken in België en die moet beantwoorden aan de daaraan verbonden voorwaarden. De Postwet duidt bpost aan als universeledienstverlener tot 2018.
Ombudsdienst postsector	voor de	onafhankelijke federale overheidsdienst bevoegd voor de aangelegenheden betreffende de gebruikers van bpost en de ondernemingen die postdiensten verstrekken krachtens artikel 43ter van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.
universele postdienst		de universele postdienst omvat de volgende verrichtingen: - het ophalen, het sorteren, het vervoer en de distributie van postzendingen 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. De universele postdienst omvat zowel de nationale als de grensoverschrijdende diensten.
postdiensten		diensten die bestaan in het ophalen, het sorteren, het vervoeren en het bezorgen van postzendingen. De verlening van postdiensten door de natuurlijke of rechtspersoon van wie de post afkomstig is, valt niet onder deze definitie.
houder van een postale vergunning	individuele	postale aanbieder die een dienst van brievenpost verstrekt die onder de universele dienst valt en die daartoe een vergunning moet aanvragen.
gebruiker		natuurlijke of rechtspersoon aan wie de postdienst aangeboden wordt, als afzender of als geadresseerde.