



B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN
TELECOMMUNICATIE**

**MEDEDELING VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 3 DECEMBER 2013
BETREFFENDE DE CONTROLE
VAN DE AANBIEDERS VAN POSTDIENSTEN
UITGEVOERD DOOR HET BIPT IN HET JAAR 2012**

INHOUDSOPGAVE

| | |
|--|----|
| 1. SAMENVATTING..... | 3 |
| 2. INLEIDING..... | 4 |
| 3. MISSIES VAN HET BIPT | 4 |
| 3.1. Controle | 4 |
| 3.2. De operatoren onderworpen aan de controle door het BIPT | 5 |
| 3.3. Verplichtingen opgelegd aan de aanbieders van postdiensten | 6 |
| 3.4. De middelen van het BIPT in geval van niet-naleving..... | 7 |
| 3.5. Het verslag van zijn controleactiviteiten opstellen | 7 |
| 4. WERKWIJZE VOOR DE CONTROLE..... | 8 |
| 4.1. De aard van de controles door het BIPT | 8 |
| 4.1.1. Behandeling van de klachten | 8 |
| 4.1.2. Identificatie..... | 8 |
| 4.1.3. Essentiële eisen..... | 9 |
| 4.1.4. Verbod op de distributie van zendingen die aan de buitenkant opschriften dragen die strijdig zijn met de goede zeden of de openbare orde..... | 9 |
| 4.2. Vervolg van de controles gestart in 2011 | 9 |
| 4.3. Controles gelanceerd in 2012..... | 11 |
| 5. RESULTATEN VAN DE CONTROLES UITGEVOERD IN 2012..... | 11 |
| 5.1. Resultaten in 2012 van de controles gelanceerd in 2011..... | 11 |
| 5.1.1. Inleiding..... | 11 |
| 5.1.2. Analyse van de naleving van de wettelijke voorwaarden..... | 11 |
| 5.2. Resultaten op 31 januari 2013 van de controles gelanceerd in 2011 | 12 |
| 5.2.1. Inleiding..... | 12 |
| 5.2.2. Analyse van de naleving van de wettelijke voorwaarden..... | 13 |
| 5.3. Resultaten van de controles die in 2012 werden gestart | 14 |
| 5.3.1. Controle na een klacht | 14 |
| 5.3.2. Controle naar aanleiding van een vergunningsaanvraag..... | 14 |
| 5.3.3. Willekeurige controles..... | 14 |
| 6. BESLUIT..... | 16 |

BIJLAGE: LEXICON

1. SAMENVATTING

Krachtens de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven is het BIPT belast met de jaarlijkse publicatie van een verslag over de activiteiten 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;
- de gebruikers van postdiensten via de website en via alle commerciële contracten in te lichten over de mogelijkheid om een beroep te doen op 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 beroepsmogelijkheden en
- 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 leeuwendeel van de verplichtingen in verband met de essentiële vereisten behoort niet tot de bevoegdheid van het BIPT. De controle uitgevoerd door 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 zouden dragen die duidelijk strijdig zijn met de goede zeden of de openbare orde.*

In 2012 had de essentie van de controle van de inachtneming van de postreglementering betrekking op de follow-up van de 26 controles die werden gelanceerd in 2011 en niet werden afgesloten voor 31 december 2011.

In 2012 heeft het BIPT ook 11 nieuwe dossiers geopend in het kader van de controles. De gecontacteerde ondernemingen werden verzocht om schriftelijk een formulier in te vullen dat een vragenlijst omvat inzake de verplichtingen die de "postwetgever" oplegt aan de aanbieders van postdiensten. Van deze elf controles waren er drie afgewerkt op 31 december 2012. Dat komt voornamelijk doordat de ondernemingen treuzelen om het formulier terug te zenden aan het BIPT en het vaak onvolledig invullen.

Uit de grondige analyse van de dossiers blijkt dat de maatschappijen die de postale reglementering overtreden, vaak een overtreding begaan van de bepalingen inzake klachtenbehandeling. Van de 11 ondernemingen van wie het controledossier kon worden afgerond in 2012, nadat ze een einde hadden gemaakt aan de door het BIPT vastgestelde

onregelmatigheden, nam geen enkele haar verplichtingen met betrekking tot klachtenbehandeling strikt in acht (zie 5.1.2.1. Klachtenbehandeling).

Laten we er hierbij aan herinneren (zie 3.4 De middelen van het BIPT in geval van niet-naleving) dat de ondernemingen die zich niet schikken naar de regelgeving, formeel in gebreke kunnen worden gesteld conform artikel 21 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector.

2. INLEIDING

De volledige liberalisering van de postmarkt heeft plaatsgevonden op 1 januari 2011. Het is aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (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 is het BIPT bijkomend belast door de wetgever om specifieke controles uit te voeren bij de aanbieders van postdiensten en daar rekening mee te houden teneinde bij te dragen tot de transparantie van de postmarkt.

In 2011 heeft het BIPT voor het eerst doelgerichte controles op het terrein uitgevoerd om zich te vergewissen van de naleving door de aanbieders van postdiensten van hun wettelijke verplichtingen.

De lezer zal in dit document het verslag vinden van de in 2012 gevoerde controleacties.

3. MISSIES VAN HET BIPT

3.1. Controle

Het BIPT is meer bepaald¹ verplicht om de inachtneming van de verplichtingen opgelegd aan de aanbieders van postdiensten te controleren krachtens artikel 148bis, § 4, van de wet van 21 maart 1991 hervorming van sommige economische overheidsbedrijven (hieronder "postwet") (zie 3.3. Verplichtingen opgelegd aan de aanbieders van postdiensten).

Deze bepaling schrijft voor: "Het Instituut controleert de toepassing door de aanbieders van postdiensten van de verplichtingen vermeld in dit artikel, en publiceert een jaarverslag over de controle en resultaten ervan."

Het BIPT is overigens krachtens artikel 14 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector (hierna "Statuutwet"), bevoegd om controles uit te voeren teneinde te achterhalen of de aanbieders van postdiensten de verplichtingen nakomen die aan hen worden opgelegd.

In 2012 werden de controles uitgevoerd door de pool Post van het BIPT.

¹ Het BIPT controleert ook de naleving van andere wettelijke bepalingen.

3.2. De 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 postdiensten²

Er dient onder "aanbieder van postdiensten" te worden verstaan: onderneming die een of meer postdiensten aanbiedt. De "postdiensten" zijn diensten die bestaan in het ophalen, het sorteren, het vervoeren en het bestellen van postzendingen³.

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 bevatten⁴.

De verlening van postdiensten door de natuurlijke of rechtspersoon van wie de post afkomstig is, valt niet onder deze definitie⁵.

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 universele diensten wensten aan te bieden, een vergunning hiertoe dienden te vragen. Samen met de volledige liberalisering van de postmarkt heeft de wetgever beslist om de administratieve verplichtingen van de aanbieders van postdiensten te vereenvoudigen door de aangiftes te schrappen.

Deze postdienstverrichtingen worden gecontroleerd in de in dit verslag vermelde controles.

2. De houders van individuele postale vergunningen⁶

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.

² Definitie "aanbieder van postdiensten": zie lexicon

³ Artikel 131, 1° van de Postwet

⁴ Artikel 131, 7° van de Postwet

⁵ Artikel 131, 2° van de Postwet

⁶ "houder van een individuele postale vergunning": zie de definitie in het lexicon

⁷ "universele postdienst": zie de definitie in het lexicon

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

De houder van een individuele postale vergunning wordt onderworpen aan een specifieke controle.

3. De aangewezen universeledienstverlener⁸

De Postwet heeft bpost belast met de universele dienst tot eind 2018. bpost is daardoor verplicht om de specifieke voorwaarden in verband met het verstrekken van de universele dienst na te leven en is bijgevolg niet onderworpen aan de vergunningsverplichting.

bpost wordt eveneens onderworpen aan specifieke controles.

3.3. Verplichtingen opgelegd aan de aanbieders van postdiensten

Alle aanbieders van postdiensten zijn krachtens artikel 148bis van de Postwet onderworpen aan de hieronder uiteengezette verplichtingen.

1° De aanbieders van postdiensten zijn verplicht om:

- om intern eenvoudige, transparante en niet te dure **procedures** in te voeren voor de billijke en snelle **behandeling** van **klachten van gebruikers**, met name in geval van verlies, diefstal, beschadiging of niet-naleving van de kwaliteitsnormen van de dienst, met inbegrip van een procedure voor het bepalen van de verantwoordelijkheid in gevallen waarbij meer dan één exploitant betrokken is;
- **de gebruikers** van de postdiensten via de website en via alle commerciële contracten **in te lichten over de mogelijkheid om een beroep te doen op de Ombudsdienst voor de postsector**;
- alle **personeelsleden** en in het bijzonder de personeelsleden van commerciële diensten, klantenrelaties en informatiediensten, **in te lichten over de beroepsmogelijkheden van de gebruikers bij de Ombudsdienst** en om daartoe de meest geschikte communicatiemiddelen te gebruiken;
- op verzoek **van de gebruiker de contactgegevens van de Ombudsdienst te verschaffen**;
- **een persoon aan te wijzen** die naar behoren bevoegd wordt verklaard **om de aanbieder** van de postdiensten **te vertegenwoordigen in zijn betrekkingen met de Ombudsdienst**.

2° De aanbieders zijn verplicht om:

- personen belast met de verdeling van de geadresseerde postzendingen **identificeerbaar te maken** voor de bevolking;
- en **ervoor te zorgen dat de postzendingen**, met uitzondering van de kranten, **een herkenningsteken dragen** aan de hand waarvan de aanbieder van de dienst die deze zending heeft behandeld, kan worden bepaald.

⁸ "aangewezen universeledienstverlener": zie de definitie in het lexicon

3° De aanbieders moeten de **essentiële vereisten** in acht nemen, namelijk de voorwaarden opgelegd door de Staat om het volgende te garanderen:

- de vertrouwelijkheid van de brievenpost;
- de bescherming van de data;
- de bescherming van het milieu en van de inrichting van het grondgebied;
- de veiligheid van het netwerk wat betreft 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 nationale partners zijn overeengekomen.

4° Ten slotte is het **verboden** voor de aanbieders en hun onderaannemers om, met kennis van zaken, **zendingen** te vervoeren of te distribueren die **uitwendige opschriften** dragen die in strijd zijn met de **goede zeden of de openbare orde**.

De onder 3° en 4° vermelde verplichtingen moeten worden nageleefd door zowel de aanbieders van postdiensten als hun onderaannemers en indien nodig door elke persoon die aan hen personeel beschikbaar stelt.

3.4. De middelen van het BIPT in geval van niet-naleving

Artikel 21 van de Statuutwet staat het BIPT toe om, met inachtneming van een bepaalde procedure, de aanbieder te gelasten om een einde te maken aan de vastgestelde overtreding. 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.

3.5. Het verslag van zijn controleactiviteiten opstellen

Zoals hierboven vermeld, is het BIPT eveneens verplicht om een jaarverslag te publiceren met betrekking tot de controle van alle aanbieders van postdiensten⁹. Dit verslag heeft als voorwerp een overzicht te geven van de controleacties die het BIPT heeft uitgevoerd in 2012.

Er zal evenwel ook een korte indicatie worden verschaft van de acties die werden gevoerd in januari 2013.

⁹ Art. 148bis, § 4, van de Postwet

4. WERKWIJZE VOOR DE CONTROLE

4.1. De aard van de controles door het BIPT

Zoals aangegeven in punt 3.3.; moeten vier groepen van verplichtingen voor de operatoren worden gecontroleerd door het BIPT.

4.1.1. Behandeling van de klachten

Wat betreft de klachten, vergewist het Instituut zich in zijn controles ervan dat:

- de operator een intern eenvoudige, transparante en niet te dure procedure heeft ingevoerd voor de billijke en snelle behandeling van klachten van gebruikers, met name in geval van verlies, diefstal, beschadiging of niet-naleving van de kwaliteitsnormen van de dienst, met inbegrip van een procedure voor het bepalen van de verantwoordelijkheid in gevallen waarbij meer dan één exploitant betrokken is;
- de website en alle commerciële contracten duidelijk de mogelijkheid om een beroep te doen op de Ombudsdienst voor de postsector vermelden;
- alle personeelsleden en in het bijzonder de personeelsleden van commerciële diensten, klantenrelaties en informatiediensten, correct zijn ingelicht over de beroepsmogelijkheden om, op het verzoek van een gebruiker, de gegevens van de Ombudsdienst voor de postsector te kunnen verstrekken;
- een persoon naar behoren bevoegd is om de aanbieder van postdiensten te vertegenwoordigen in zijn betrekkingen met de Ombudsdienst voor de postsector.

4.1.2. Identificatie

Wat betreft de identificatie van de aanbieder van postdiensten, gaat het BIPT na dat de personen die door de operator zijn belast met de bedeling van de postzendingen, kunnen worden geïdentificeerd door de bevolking.

Het BIPT vergewist zich er eveneens van dat de postzendingen, met uitzondering van de kranten, een herkenningsteken dragen aan de hand waarvan de aanbieder van de dienst die deze zending heeft behandeld, kan worden bepaald.

De betrokken aanbieders van postdiensten worden verzocht om op het formulier dat het Instituut aan hen zal richten, het herkenningsteken aan te brengen aan de hand waarvan de zendingen die zij behandelen kunnen worden herkend en om aan te geven hoe de distributeurs van de postzendingen kunnen worden geïdentificeerd.

Het herkenningsteken dat moet worden aangebracht op de zendingen door de postoperatoren is niet bepaald door de wetgever. Artikel 35, 5°, van het koninklijk besluit van 11 januari 2006 betreffende de toepassing van titel IV (Hervorming van de Regie der Posterijen) van de Postwet bepaalt evenwel dat het herkenningsteken ten minste de contactgegevens van de aanbieder van de niet-voorbehouden universele dienst en het vergunningsnummer moet vermelden voor zover de operator over een dergelijke vergunning beschikt natuurlijk.

4.1.3. Essentiële eisen

De Postwet bepaalt dat de aanbieders van postdiensten zich moeten verbinden tot het naleven en doen naleven van de essentiële vereisten door hun onderaannemers en, desgevallend, door elke persoon die hen personeel ter beschikking stelt.

De essentiële eisen zijn de algemene redenen van niet-economische aard die de Staat ertoe kunnen leiden voorwaarden inzake de levering van postdiensten op te leggen. Deze redenen zijn het vertrouwelijke karakter van de brievenpost, de veiligheid van het netwerk op het gebied van het vervoer van gevaarlijke stoffen, de naleving van arbeidsvoorwaarden en regelingen voor sociale zekerheid die in wettelijke, regelgevende of bestuursrechtelijke bepalingen zijn vastgelegd en/of via collectieve onderhandelingen tussen sociale partners zijn overeengekomen, en, in gerechtvaardigde gevallen, de bescherming van gegevens, de bescherming van het milieu en de ruimtelijke ordening.

De controle op de naleving van het leeuwendeel van de verplichtingen in verband met de essentiële vereisten behoort echter niet tot de bevoegdheid van het BIPT.

De controle uitgeoefend door het BIPT is dan ook beperkt tot de controle van de naleving van de twee essentiële eisen die zijn geconcretiseerd in de postwetgeving, met name de vertrouwelijkheid van de zendingen van brievenpost en de netwerkveiligheid wat betreft het vervoer van gevaarlijke stoffen.

De postale reglementering bepaalt geen specifieke procedure voor de behandeling van zendingen die niet kunnen worden besteld door de operatoren die niet-universele postdiensten verstrekken.

Om de naleving van deze essentiële vereisten te kunnen controleren, vraagt het Instituut dan ook aan de aanbieders om de grote lijnen van de interne procedures voor het vervoer van gevaarlijke goederen en de behandeling van onbestelbare zendingen uiteen te zetten.

4.1.4. Verbod op de distributie van zendingen die aan de buitenkant opschriften dragen die strijdig zijn met de goede zeden of de openbare orde

De Postwet verbiedt de distributie van zendingen die aan de buitenkant opschriften dragen die strijdig zijn met de goede zeden of de openbare orde.

In deze context vraagt het Instituut aan de operator hoe het verbod van distributie van de zendingen die aan de buitenkant opschriften zouden dragen die strijdig zijn met de goede zeden of de openbare orde wordt nageleefd.

4.2. Vervolg van de controles gestart in 2011

In 2012 heeft het BIPT de controles voortgezet die in 2011 werden gestart.

De lezer zal zich herinneren dat het BIPT in 2011¹⁰ op eigen initiatief 48 ondernemingen heeft gecontroleerd op een totaal van 215 naamloze vennootschappen of bvba's die postdiensten verstrekken en opgetekend waren op 1 januari 2011.

Deze 48 ondernemingen werden gecontroleerd op basis van een steekproef die representatief was voor de aanbieders van postdiensten in België.

De steekproef van de 215 aanbieders van postdiensten werd uitgevoerd volgens grootte van de onderneming op basis van de definitie die de Europese Commissie heeft vastgelegd¹¹.

Dit waren de categorieën van ondernemingen:

| <i>Categorieën</i> | <i>Aantal voltijdse equivalenten</i> | <i>Omzet</i> | <i>Balanstotaal</i> |
|---------------------------|---|---------------------|----------------------------|
| Grote onderneming | ≥ 250 | > € 50 miljoen | > € 43 miljoen |
| Middelgrote onderneming | < 250 | ≤ € 50 miljoen | ≤ € 43 miljoen |
| Kleine onderneming | < 50 | ≤ € 10 miljoen | ≤ € 10 miljoen |
| Micro-onderneming | < 10 | ≤ € 2 miljoen | ≤ € 2 miljoen |

Om de ondernemingen in te delen had het BIPT als criterium het totaal van de balans genomen aangezien dat zowel het aantal personeelsleden als de omzet gegevens zijn die doorgaans niet openbaar zijn.

De resultaten van de indeling zijn als volgt:

| <i>Categorieën</i> | <i>Aantal ondernemingen in elk van de categorieën</i> | <i>Aantal ondernemingen gecontroleerd in 2011</i> | <i>Percentage</i> |
|---------------------------|--|--|--------------------------|
| Grote ondernemingen: | 6 | 6 | 100% |
| Middelgrote ondernemingen | 8 | 5 | 62,5% |
| Kleine ondernemingen: | 21 | 5 | ±23,8% |
| Micro-ondernemingen: | 180 | 32 | ±17% |

Op 27 oktober 2011 had het BIPT een brief gericht aan de 48 ondernemingen die deel uitmaakten van de steekproef.

Het BIPT had besloten om deze controle eind 2011 uit te voeren om de ondernemingen de kans te bieden zich te schikken naar de nieuwe reglementering die van kracht was geworden op 31 december 2010.

¹⁰ Mededeling van de Raad van het BIPT van 25 februari 2013 betreffende de controle van de aanbieders van postdiensten uitgevoerd door het BIPT tijdens 2011, p. 13.

¹¹ Aanbeveling 2003/361/CE van de Europese Commissie van 6 mei 2003 betreffende de definitie van kleine, middelgrote en micro-ondernemingen.

4.3. Controles gelanceerd in 2012

In oktober 2012 heeft het BIPT een nieuwe golf van controles gelanceerd en een brief gericht aan 9 aanbieders van postdiensten geselecteerd op willekeurige basis uit de 215 postbedrijven die waren opgetekend op 1 januari 2011.

Bovendien heeft het BIPT 1 controle gedaan op basis van een klacht en een andere in het kader van een vergunningsaanvraag.

5. RESULTATEN VAN DE CONTROLES UITGEVOERD IN 2012

5.1. Resultaten in 2012 van de controles gelanceerd in 2011

5.1.1. Inleiding

Van de 48 controles gelanceerd in 2011, waren 26 dossiers niet afgesloten op 31 december 2011.

In een eerste instantie heeft het BIPT in 2012 de behandeling van deze 26 dossiers voortgezet.

De behandeling van elk dossier omvat het versturen van herinneringsbrieven waar de ondernemingen heel vaak pas laat op antwoorden, alsook telefonische contacten. Bij gebrek aan reactie van de ondernemingen of slechte wil van hun kant, richt het BIPT een dringend verzoek tot regularisatie aan hen.

Van de 26 controles die waren begonnen maar niet beëindigd in 2011 konden er 15 afgewerkt worden in 2012.

Naar aanleiding van de enquêtes die het heeft gehouden, heeft het BIPT vastgesteld dat van deze 15 maatschappijen:

- 2 ondernemingen geen activiteiten uitoefenen die binnen de reikwijdte van de postale reglementering vallen. De ene vervoert prothesen bestemd voor dokters en apothekers. De andere verstrekt boekhoudkundige diensten;
- 2 ondernemingen hun activiteiten hebben stopgezet in 2012 waarvan een wegens faillissement;
- 11 ondernemingen hun praktijken in overeenstemming hebben gebracht met de postale reglementering. De onregelmatigheden die werden vastgesteld voor deze 11 ondernemingen (en waaraan een einde werd gemaakt dankzij de interventie van het BIPT) betroffen alle verplichtingen op het stuk van klachtenbehandeling.

5.1.2. Analyse van de naleving van de wettelijke voorwaarden

5.1.2.1. Behandeling van de klachten

Het BIPT heeft vastgesteld dat:

- geen van deze 11 ondernemingen de mogelijkheid vermeldde om een beroep te doen op de Ombudsdienst in geval van klacht (noch *a fortiori* verwees naar een

- personeelslid dat de relaties met de Ombudsdienst verzorgde); deze vermelding stond niet op de documenten die ter beschikking werden gesteld van het publiek noch op de websites van de ondernemingen (voor deze die een website hebben);
- 4 ondernemingen hadden verzaakt aan hun verplichting om hun personeelsleden te informeren over de procedure voor klachtenbehandeling. De 7 overige ondernemingen leidden hun personeel op volgens een van de volgende nadere bepalingen:
 - o opleiding bij de aanwerving
 - o dienstnota met onder andere de contactgegevens van de Ombudsdienst alsook deze van de personeelsleden die de relatie verzorgen met de voormelde dienst
 - o naast de opleiding bij de aanwerving, herhaling verscheidene keer per jaar van de toepasselijke procedure.

Het blijkt uit de verklaringen van de ondernemingen dat maar weinig van hen het nut zien van een gedetailleerde klachtenprocedure, aangezien er volgens hen zelden of nooit schade is.

5.1.2.2. Identificatie

De 11 betrokken ondernemingen garandeerden de inachtneming van hun verplichtingen inzake identificatie:

- door hun chauffeur(s) een uniform of T-shirt met een logo en/of een badge te laten dragen waarop de naam, foto en het identificatienummer van de chauffeur vermeld stond;
- door een herkenningsteken aan te brengen (logo, barcode, stempel) op de zending en het bewijs van verzending.

5.1.2.3. Essentiële eisen

De 11 betrokken ondernemingen namen hun wettelijke verplichtingen in acht wat betreft de vertrouwelijkheid van de zendingen (indien de bestemming niet thuis was, afgifte van een bewijs van passage, en, desgevallend, terugzending aan de afzender, binnen een termijn die varieert van postoperator tot postoperator).

8 ondernemingen hebben verklaard dat ze geen gevaarlijke stoffen vervoeren. De 3 andere ondernemingen vermeldden in hun algemene voorwaarden de nadere bepalingen voor vervoer conform de ADR-reglementering.

5.1.2.4. Verbod op de distributie van zendingen die aan de buitenkant opschriften dragen die strijdig zijn met de goede zeden of de openbare orde

De 11 betrokken ondernemingen hebben verklaard elke zending te weigeren die de goede zeden of openbare orde in het gedrang zou brengen.

5.2. Resultaten op 31 januari 2013 van de controles gelanceerd in 2011

5.2.1. Inleiding

Eind 2011 werden 11 dossiers geïnitieerd. Deze waren nog steeds niet afgesloten op 31 december 2012.

Toch waren 10 van de 11 dossiers afgerond op 31 januari 2013 op basis van het volgende:

- 2 ondernemingen oefenden geen postactiviteit uit. Een besteedt de vervoers/distributiediensten van exprespakjes uit aan een netwerk van zelfstandige taxichauffeurs. Het andere vervoert goederen met een camionnette;
- 8 ondernemingen hadden zich geschikt naar de postale reglementering. De onregelmatigheden die waren vastgesteld in hoofde van deze 8 ondernemingen (waaraan een einde kon worden gesteld dankzij de interventie van het BIPT) betroffen de klachtenbehandeling, de identificatie van de zendingen of de distributeurs en de inachtneming van de regels inzake vertrouwelijkheid.

1 dossier dat werd gelanceerd in oktober 2011 werd op 31 januari 2013 nog steeds geanalyseerd. In dat dossier had de maatschappij enkel aangegeven dat ze geen postdiensten verstrekt maar wel vervoersdiensten en bleef ze zich onthouden van enige andere informatie aan het BIPT. Het dossier werd uiteindelijk op 28 februari 2013 gesloten.

5.2.2. Analyse van de naleving van de wettelijke voorwaarden

5.2.2.1. Behandeling van de klachten

Het BIPT heeft vastgesteld dat:

- 6 ondernemingen vermeldden niet de mogelijkheid om een beroep te doen op de Ombudsdienst in geval van een klacht; een dergelijke vermelding stond noch in de openbare documenten noch op de websites van de ondernemingen;
- 3 ondernemingen hadden verzaakt aan hun verplichting om hun personeelsleden te informeren over de procedure voor klachtenbehandeling;
- 2 ondernemingen verstrekten aan hun klanten geen enkele informatie over de nadere bepalingen inzake klachtenbehandeling.

5.2.2.2. Identificatie

Het BIPT heeft vastgesteld dat:

- 2 ondernemingen geen enkel herkenningsteken aanbrachten op hun zendingen
- 1 onderneming geen enkele maatregel had getroffen om de identificatie van zijn distributeurs mogelijk te maken;
- 8 ondernemingen zorgden voor de identificatie aan de hand van de volgende communicatiemiddelen: polo en vest met naam en logo van de onderneming, badge met foto en logo, barcode en logo op de zendingen.

5.2.2.3. Essentiële eisen

9 van de 11 betrokken ondernemingen namen hun wettelijke verplichtingen in acht wat betreft de vertrouwelijkheid van de zendingen (indien de bestemming niet thuis was, afgifte van een bewijs van passage, en, desgevallend, terugzending aan de afzender, binnen een termijn die varieert van postoperator tot postoperator).

2 van de 11 ondernemingen verstrekten geen informatie over de procedure waarin werd voorzien om te zorgen voor de inachtneming van de regels voor vertrouwelijkheid. Na interventie van het BIPT hebben deze 2 ondernemingen hun zaken in orde gebracht.

9 van de 11 ondernemingen hebben verklaard dat ze geen gevaarlijke stoffen vervoeren. De 2 andere ondernemingen vermeldde in hun algemene voorwaarden de nadere bepalingen voor vervoer conform de ADR-reglementering.

5.2.2.4. Verbod op de distributie van zendingen die aan de buitenkant opschriften dragen die strijdig zijn met de goede zeden of de openbare orde

De ondernemingen hebben allemaal verklaard elke zending te weigeren die de goede zeden of openbare orde in het gedrang zou brengen.

5.3. Resultaten van de controles die in 2012 werden gestart

5.3.1. Controle na een klacht

Na een klacht gericht aan de Ombudsdienst voor de postsector heeft het BIPT een verzoek om inlichtingen gericht aan de betrokken maatschappij op 6 juni 2012 met als deadline voor antwoord 25 juni 2012. Op 20 juni 2012 heeft de maatschappij om verlenging van de termijn gevraagd wegens afwezigheid van haar bestuurder. In een brief van 2 juli 2012 heeft het BIPT de termijn verlengd tot 20 juli 2012. De maatschappij heeft geantwoord op het verzoek om inlichtingen via zijn advocaat op 30 juli 2012. Op 4 september 2012 zijn twee vertegenwoordigers van de maatschappij samen gekomen met de postdienst van het BIPT. Eind 2012 werd dat dossier nog steeds geanalyseerd.

5.3.2. Controle naar aanleiding van een vergunningsaanvraag

In 2012 heeft het BIPT ook vastgesteld dat een maatschappij die een vergunningsaanvraag had ingediend, voldeed aan de voorwaarden met het oog op het verkrijgen van de vergunning en a fortiori de postale reglementering in acht nam.

5.3.3. Willekeurige controles

Op 25 oktober 2012 heeft het BIPT een nieuwe golf van controles gelanceerd waarbij het een brief richtte aan 9 nieuwe ondernemingen, willekeurig gekozen uit een lijst van de 215 aanbieders van postdiensten die waren gevestigd in 2011.

Van deze 9 dossiers waren er drie afgewerkt op 31 december 2012. De 3 betrokken ondernemingen kwamen immers de postale reglementering na zonder dat het BIPT diende tussenbeide te komen.

Op 31 januari 2013 werd vastgesteld dat van deze 9 maatschappijen er 3 geen postdiensten aanboden. De ene biedt erg gespecialiseerde vervoersdiensten aan binnen de farmaceutische en biotechnologische sector. De tweede is een holding en de derde verzorgt het expresvervoer van grote pakketten.

Op 31 januari 2013 had het BIPT nog steeds geen nieuws van 3 maatschappijen. De controle van een van deze ondernemingen werd afgesloten in juli 2013.

5.3.3.1. Behandeling van de klachten

De 3 maatschappijen waarvan het dossier kon worden afgerond in 2012 leefden de verplichtingen opgelegd door de postale reglementering inzake klachtenbehandeling strikt na.

5.3.3.2. Identificatie

Deze 3 maatschappijen vervulden hun verplichtingen betreffende de identificatie door hun chauffeurs een uniform met naam en logo van de onderneming te laten dragen, een badge met foto en logo en door op hun zendingen een of meer van de volgende tekens aan te brengen: barcode, logo van de onderneming, telefoonnummer in geval van problemen.

5.3.3.3. Essentiële eisen

Deze 3 ondernemingen namen hun wettelijke verplichtingen in acht wat betreft de vertrouwelijkheid van de zendingen, op de volgende wijze: indien de bestemming niet thuis was, afgifte van een bewijs van passage, en, desgevallend, terugzending aan de afzender, binnen een termijn die varieert van postoperator tot postoperator.

Deze zelfde 3 ondernemingen deden geen vervoer van gevaarlijke stoffen.

5.3.3.4. Verbod op de distributie van zendingen die aan de buitenkant opschriften dragen die strijdig zijn met de goede zeden of de openbare orde

De 3 betrokken ondernemingen hadden allen verklaard elke zending te weigeren die de goede zeden of openbare orde in het gedrang zou brengen.

6. BESLUIT

De onregelmatigheden die werden vastgesteld in 2012 vloeien niet voort uit de wil om de regels te overtreden maar wel degelijk uit een slechte kennis van de regels door de gecontroleerde operatoren.

Er wordt immers opgemerkt dat wanneer het BIPT de reglementering uitlegt aan de betrokken ondernemers tijdens individuele uitwisselingen, allen de situatie van hun bedrijf regulariseren. De duur van de behandeling van een dossier met betrekking tot de controle van een onderneming varieert van enkele weken tot enkele maanden of zelfs enkele jaar. De langste perioden worden verklaard door het feit dat bepaalde ondernemingen er lang over doen om te antwoorden op de vragen van het BIPT, ofwel uit nalatigheid, ofwel omdat ze hun postale activiteit of elke andere activiteit hebben stopgezet, ofwel omdat ze nooit postdiensten hebben verstrekt. Bovendien moet het BIPT erg vaak bijkomende inlichtingen vragen aan de gecontroleerde ondernemingen omdat de door hen verstrekte informatie onvolledig of niet-relevant is.

Het BIPT heeft vastgesteld dat de aanbieders van postdiensten vooral overtredingen begaan op het vlak van de klachtenbehandeling. De vastgestelde gevallen van onregelmatigheden zijn de volgende: gebrek aan elke formele procedure voor klachtenbehandeling, gebrek aan verwijzing naar de Ombudsdienst voor de postsector, geen specifieke opleiding van het personeel wat betreft de klachtenbehandeling. De postoperatoren verklaren immers vaak dat ze het nut er niet van zien om een formele procedure voor klachtenbehandeling in te voeren. In de eerste plaats omdat klachten, volgens de postoperatoren, zeldzaam zijn. Vervolgens omdat, indien er een klacht zou zijn, deze individueel zou worden behandeld volgens de meest geschikte methode.

Tot slot heeft het BIPT voornamelijk vastgesteld dat er een gebrekkige kennis is van de postale reglementering door de sector.

Om deze tekortkomingen te verhelpen, zal het BIPT in 2014 dan ook, in samenwerking met de Ombudsdienst voor de postsector, een informatiesessie organiseren, bestemd voor de hele sector, over de verplichtingen opgelegd door de postale reglementering.

BIJLAGE: LEXICON

| | |
|------------------------|--|
| routeringsactiviteiten | de routeringsactiviteiten worden uitgevoerd door een natuurlijke of rechtspersoon voor rekening van een afzender. De routeringsactiviteiten omvatten de verwerking van postzendingen volgens de normen van de aanbieder van postdiensten, eventueel in combinatie met andere activiteiten van voorbereiding van postzendingen zoals de verpakking, het drukken, of het frankeren van postzendingen. |
| ADR | Europees akkoord met betrekking tot het internationaal vervoer van gevaarlijke goederen via de weg. In de bijlagen bij dit akkoord worden de voorschriften bepaald voor het vervoer van gevaarlijke goederen via de openbare weg (verpakking, identificatie en voorwaarden). |
| aangifte | administratieve verplichting om aan het BIPT de uitoefening van een postdienst die geen deel uitmaakt van de universele dienst te melden. 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 certificatiediensten. |
| distributie | het proces gaande van de sortering in het distributiecentrum tot de bestelling van de postzendingen aan de geadresseerden. |
| brievenpost | 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.” |
| postzending | 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. |
| essentiële eisen | 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.

| | |
|--------------------------------------|---|
| BIPT | 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 Belgische post- en telecommunicatiesector. |
| vergunning | een machtiging die door het BIPT wordt verleend en waarbij aan een aanbieder van nationale en grensoverschrijdende inkomende 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 genomen besluit heeft ontvangen. |
| aanbieder van postdiensten | onderneming die een of meer postdiensten aanbiedt. |
| leverancier 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 voor de postsector | 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 houdende hervorming van sommige economische overheidsbedrijven. |
| niet-universele postdienst | een dienst van brievenpost wordt beschouwd als geen deel uitmakend van de universele dienst wanneer deze dienst duidelijk onderscheiden wordt van de universele dienst en ten minste de volgende karakteristieken vertoont: - de postzending is geïndividualiseerd. Elke postzending wordt apart geregistreerd op het moment van de ophaling en gevolgd op geïndividualiseerde wijze tijdens het hele traject; - er worden minimale afspraken vastgelegd inzake het tijdstip van ophaling en distributie, het tarief, de garantie van distributie, de geïndividualiseerde follow-up van de postzending en de burgerrechtelijke aansprakelijkheid in een |

speciale overeenkomst tussen de afzender en de aanbieder van de postdienst.

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 bestellen van postzendingen. De verlening van postdiensten door de natuurlijke of rechtspersoon van wie de post afkomstig is, wordt niet opgenomen in de definitie.

houder van een individuele postale vergunning

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.