



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**RAPPORT VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 03/03/2015
BETREFFENDE DE CONTROLE VAN DE
VERGUNNINGSVERPLICHTINGEN VAN TBC-POST NA
EEN JAAR**

INHOUDSOPGAVE

1	JURIDISCHE BASIS	3
2	VOORWERP VAN DE CONTROLE	3
3	CHRONOLOGIE VAN DE CONTROLE	4
4	RESULTATEN VAN DE CONTROLE	5
4.1	DISTRIBUTIE TWEEMAAL PER WEEK NA TWEE JAAR ACTIVITEIT	5
4.2	VERPLICHTING TOT TERRITORIALE DEKKING VAN DE DISTRIBUTIE.....	5
4.3	TOEPASSING VAN EEN TARIEF PER KLANT DAT IDENTIEK IS OVER HET GEHELE GRONDGEBIED ...	6
4.4	VOLDOEN AAN DE REGELMATIGHEID EN DE BETROUWBAARHEID VAN DE DIENSTVERLENING	6
4.5	VERZORGING VAN EEN DIENST VAN ONBESTELBARE ZENDINGEN	6
	4.5.1 Gewone zendingen.....	6
	4.5.2 Aangetekende zendingen.....	7
4.6	VERSTREKKING TWEE KEER PER JAAR VAN GEACTUALISEERDE INFORMATIE AAN DE HAND WAARVAN HET BIPT DE NALEVING VAN DE VERGUNNING KAN NAGAAN	8
4.7	LEVERING VAN EEN PROTOCOL DAT GESLOTEN IS MET DE OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR.....	8
4.8	INSTELLING VAN EEN TRANSPARANTE, EENVOUDIGE EN GOEDKOPE PROCEDURE VOOR DE BILLIJKE EN SNELLE BEHANDELING VAN KLACHTEN VAN GEBRUIKERS.....	9
	4.8.1 PROCEDURE VOOR KLACHTENBEHANDELING	9
	4.8.2 Ombudsdienst voor de postsector.....	9
4.9	INFORMATIEVERSTREKKING AAN HET PERSONEEL OVER DE OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR.....	9
4.10	IDENTIFICATIE VAN HET PERSONEEL VAN TBC-POST DOOR DE CONSUMENT.....	9
4.11	COMMUNICATIE OVER DE OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR IN DE COMMERCIËLE DOCUMENTEN EN OP DE WEBSITE	9
	4.11.1 In de commerciële documenten.....	9
	4.11.2 Op de website.....	9
4.12	AANWIJZING VAN EEN VERTEGENWOORDIGER VAN TBC-POST BIJ DE OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR.....	10
5	VASTSTELLINGEN	10
6	CONCLUSIES	10

1 JURIDISCHE BASIS

1. Krachtens de bepalingen van artikel 148*sexies* van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven (verder "de wet van 21 maart 1991") heeft het bedrijf Mosaïc bvba, verder "TBC-Post" genoemd, op 21 mei 2013 een individuele vergunning gekregen waarmee het postdiensten mag exploiteren die onder de universele postdienst vallen.
2. Artikel 148*sexies*, § 1, 2°, in fine van de wet van 21 maart 1991 schrijft voor dat het Instituut de uitvoering door de houders van een individuele vergunning van hun verplichtingen controleert en een jaarverslag publiceert over de controle en de resultaten ervan.

2 VOORWERP VAN DE CONTROLE

3. Volgens zijn vergunning verbindt TBC-Post zich ertoe:
 1. de wettelijke verplichtingen vermeld in artikel 148*sexies* van de wet van 21 maart 1991 na te leven, namelijk:
 - na twee jaar activiteit tweemaal per week distribueren;
 - voldoen aan de verplichting tot territoriale dekking van de distributie in elk van de drie gewesten van België na vijf jaar volgend op de aanvang van de activiteiten die onder de individuele vergunning vallen, volgens deze gradatie:
 - jaar 1: 10%,
 - jaar 2: 20%,
 - jaar 3: 40 %,
 - jaar 4: 60 %,
 - jaar 5: 80%.
 - een tarief per klant hanteren dat gelijk is over het hele grondgebied dat is onderworpen aan de dekkingsverplichting, ongeacht de plaats van ophaling en distributie;
 - voldoen aan de regelmatigheid en de betrouwbaarheid van de dienstverlening. In geval van onderbreking of stopzetting van de dienstverrichtingen, onmiddellijk het BIPT en zo snel mogelijk de gebruikers daarvan op de hoogte stellen. Onder betrouwbaarheid wordt verstaan dat de dienstenaanbieder voldoende middelen en met name een minimale infrastructuur, voldoende personeel en een gepast werkprocédé inzet om de verplichtingen van zijn vergunning te kunnen nakomen;
 - een dienst van onbestelbare zendingen verzorgen;
 2. het besluit van de Raad van het BIPT van 21 mei 2013 betreffende de toekenning van een individuele vergunning nr. PO-2013-001F aan het bedrijf Mosaïc bvba, na te leven, namelijk:

- ten minste twee keer per jaar gedurende de eerste twee jaar en daarna een keer per jaar geactualiseerde informatie verstrekken (de prijzen, de beschrijving van de diensten voor brievenpostzendingen die onder de universele dienst vallen, de verzendingstermijnen ervan, andere karakteristieken en kwaliteit van deze diensten, het percentage van het gedekte grondgebied in elk gewest) aan de hand waarvan het BIPT de naleving door TBC-Post van al zijn vergunningsverplichtingen kan nagaan;
 - het bewijs leveren van een protocol dat gesloten is met de Ombudsdienst voor de postsector binnen een termijn van drie maanden na de inwerkingtreding van de vergunning, waarin de nadere regels inzake de behandeling van de klachten overeenkomstig artikel 148 sexies, § 1, 3°, van de wet van 21 maart 1991 worden vastgesteld;
 - binnen dezelfde termijn, de adresgegevens te bezorgen van de persoon die bevoegd is om het bedrijf te vertegenwoordigen bij deze ombudsdienst.
3. de wettelijke verplichtingen vermeld in artikel 148*bis* van de wet van 21 maart 1991 na te leven, namelijk:
- een transparante, eenvoudige en goedkope interne procedure instellen voor een billijke en snelle behandeling van klachten van gebruikers die betrekking hebben op het verlies, de diefstal, de beschadiging of de niet-naleving van de kwaliteitsnormen met inbegrip van een procedure voor het bepalen van hun verantwoordelijkheid in gevallen waarbij meer dan één exploitant betrokken is;
 - alle personeelsleden en in het bijzonder de personeelsleden van commerciële diensten, klantenrelaties en informatiediensten, inlichten over de beroepsmogelijkheden van de gebruikers bij de ombudsdienst en om daartoe de meest aangewezen communicatiemiddelen gebruiken;
 - de personen belast met de verdeling van de geadresseerde postzendingen identificeerbaar maken voor de bevolking en ervoor 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;
4. de wettelijke verplichtingen vermeld in artikel 148*bis* en in artikel 148*sexies* van de wet van 21 maart 1991 na te leven, namelijk:
- de gebruikers van de postdiensten via de website en via alle commerciële contracten inlichten over de mogelijkheid om een beroep te doen op de Ombudsdienst voor de postsector;
 - een persoon aanwijzen die naar behoren bevoegd wordt verklaard om de aanbieder van postdiensten te vertegenwoordigen in zijn betrekkingen met de Ombudsdienst voor de postsector.

3 CHRONOLOGIE VAN DE CONTROLE

4. Op 25 maart 2014 heeft het BIPT een brief gestuurd naar TBC-Post waarin inlichtingen werden gevraagd met betrekking tot de uitvoering na één jaar van de verleende vergunning.
5. TBC-Post heeft op die brief geantwoord op 16 april 2014. Vervolgens is de informatie die TBC-Post heeft doorgestuurd onderzocht.

6. Een brief waarin de aanpassingen werden vermeld die nodig zijn om beter te voldoen aan de voorwaarden van de vergunning, is verzonden naar TBC-Post op 17 november 2014. TBC-Post had een maand tijd om de gevraagde aanpassingen toe te passen.
7. Op 26 november 2014 werd een infovergadering belegd met TBC-Post om uitvoeriger uitleg te geven over de vastgestelde tekortkomingen en de oplossingen die door het BIPT werden aanbevolen om deze tekortkomingen te verhelpen.
8. Op 24 december 2014 heeft TBC-Post naar het BIPT een mail gestuurd waarin de verschillende wijzigingen werden vermeld die aangebracht waren na de brief van 17 november 2014.

4 RESULTATEN VAN DE CONTROLE

4.1 DISTRIBUTIE TWEEMAAL PER WEEK NA TWEE JAAR ACTIVITEIT

9. TBC-Post beweert de post dagelijks te verdelen in de gedekte geografische gebieden (zie hieronder), met uitzondering van de gebieden die overeenstemmen met de postcodes 80, 82, 83, 84, 91 en 99, gebieden waar er maar twee keer per week post wordt verdeeld.
10. TBC-Post zegt de geografische gebieden te dekken die overeenstemmen met de volgende postcodes in elk gewest:
 - Brussels Gewest: 10, 11 en 12;
 - Vlaams Gewest: 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 25, 26, 28, 30, 33, 34, 35, 37, 38, 80, 82, 83, 84, 85, 87, 88, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98 en 99;
 - Waals Gewest: 13, 14, 40, 43, 44, 46, 50, 51, 60, 61, 62, 70, 71, 73, 75, 76, 77, 78 en 79.
11. De wet legt na een jaar activiteit geen voorwaarden op. Het BIPT neemt zich dus voor in de volgende maanden een controle uit te voeren om na te gaan hoe de situatie is na twee jaar activiteit, d.i. na mei 2015.

4.2 VERPLICHTING TOT TERRITORIALE DEKKING VAN DE DISTRIBUTIE

12. De wet bepaalt dat de Koning, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, de nadere regels kan preciseren volgens welke aan de dekkingsplicht dient te worden voldaan. Dat koninklijk besluit is nog niet opgesteld.
13. Aangezien de gegrondheid van deze bepaling overigens door de Europese Commissie wordt betwist, acht het BIPT het momenteel niet opportuun om over zijn controle te

communiceren. Met deze bepaling zal dus geen rekening worden gehouden om te oordelen over de al dan niet naleving van de vergunning¹.

4.3 TOEPASSING VAN EEN TARIEF PER KLANT DAT IDENTIEK IS OVER HET GEHELE GRONDGEBIED

14. TBC-Post heeft aan het BIPT een uittreksel uit zijn prioritaire tarieven bezorgd die van toepassing zijn sedert 1 januari 2014.
15. De website van TBC-Post vermeldt ook de verkoop van "ECO"-postzegels tegen de prijs van 6,60 EUR voor 10 stuks. Het gaat om postzegels voor niet-prioritaire zendingen waarvoor de distributietermijn D + 2 of D + 3 bedraagt.
16. Hoewel dit nergens wordt vermeld, veronderstelt het BIPT dat uit deze tarieven en uit de vermelding "BE" op de postzegels, mag worden afgeleid dat deze tarieven gelden voor alle klanten, ongeacht de plaats van de lichte of verdeling.

4.4 VOLDOEN AAN DE REGELMATIGHEID EN DE BETROUWBAARHEID VAN DE DIENSTVERLENING

17. Het BIPT is van oordeel dat de beschrijving van de dienst die TBC-Post in zijn aanvraag voor een vergunning heeft gegeven, voldoende is om de garantie te hebben dat de verplichtingen inzake regelmatigheid en betrouwbaarheid worden vervuld.

4.5 VERZORGING VAN EEN DIENST VAN ONBESTELBARE ZENDINGEN

18. TBC-Post heeft aan het BIPT een intern document bezorgd (werkprocedure ter attentie van het personeel van TBC-Post) met betrekking tot de behandeling van onbestelbare zendingen. In dat document wordt een onderscheid gemaakt tussen gewone zendingen en aangetekende zendingen.

4.5.1 Gewone zendingen

19. Wat gewone zendingen betreft stelt het BIPT vast dat TBC-Post zijn personeel verbiedt om de eraan toevertrouwde brieven te openen om het adres van de afzender te zoeken.
20. Dit verbod strookt met het principe van de vertrouwelijkheid van de brievenpost.
21. Bovendien schrijft diezelfde procedure voor dat operationele supervisors van TBC-Post gemachtigd zijn om de onbestelbare postzendingen te behandelen, overeenkomstig hetgeen bepaald wordt in artikel 66, § 1, van het koninklijk besluit van 27 april 2007

¹ Deze aanpak is met name gebaseerd op het EHvJ-arrest van 13 juli 1972, *Commissie/Italië*, 48/71, Jurisp. blz. 529, punt 7; EHvJ, 9 september 2003, *Consortio Industrie Fiammiferi*, C-198/01, Jurisp. blz. 8055, de punten 49-51, waaruit de verplichting van een bestuursorgaan kan worden afgeleid om elk tegenstrijdig voorschrift van een nationale wet buiten toepassing te laten, wanneer dit een belemmering vormt voor de daadwerkelijke uitvoering van het gemeenschapsrecht.

houdende reglementering van de postdienst, dat het openen van onbestelbare post toestaat om de afzender te kunnen identificeren wanneer deze niet duidelijk op de brief is vermeld² (hoewel dit artikel uitdrukkelijk bpost³ vermeldt, is dit voorschrift ook van toepassing op de andere postoperatoren die het recht hebben om brievenpost te verdelen) en in artikel 20, § 1, tweede lid, van het koninklijk besluit van 24 april 2014 houdende reglementering van de postdienst, dat uitdrukkelijk bepaalt dat alle aanbieders van postdiensten onbestelbare zendingen mogen openen.

4.5.2 Aangetekende zendingen

22. Wat de aangetekende zendingen betreft, stelt het BIPT vast dat TBC-Post een onderscheid maakt tussen vier verschillende situaties:

1. Het adres van de geadresseerde bevindt zich in een postcode met een TBC-Post-punt in de nabijheid.

De geadresseerde zal dan worden uitgenodigd om zijn aangetekende zending te komen afhalen in dat TBC-Post-punt.

De postbode brengt de aangetekende zending naar het TBC-Post-punt en vermeldt op het gedeelte van het bericht van aanbieding dat voorbehouden is voor de klantenservice van TBC-Post dat de aangetekende zending afgegeven is aan het TBC-Post-punt.

De aanbieding van de aangetekende zending in het TBC-Post-punt zal worden geregistreerd in het centrale platform van TBC-Post zodat de aangetekende zending kan worden gevolgd.

2. De geadresseerde woont in een gebied zonder TBC-Post-punt in de nabijheid.

De geadresseerde wordt uitgenodigd om telefonisch of via de website contact op te nemen met de klantenservice van TBC-Post.

De geadresseerde kan vragen om de aangetekende zending nog eens te komen aanbieden bij hem thuis. De aangetekende zending wordt overhandigd aan de postbode van TBC-Post voor een tweede aanbieding en bij een nieuwe afwezigheid zal de aangetekende zending worden doorgegeven aan bpost voor afgifte. Is de geadresseerde nogmaals afwezig dan kan de aangetekende zending worden afgehaald in een kantoor of een punt van bpost.

² Artikel 66, § 1, in fine van het koninklijk besluit van 27 april 2007: "[bpost] is ertoe gemachtigd de onbestelbare stukken onmiddellijk te openen."

³ Formeel gesproken is er in artikel 66 sprake van "DE POST". Deze benaming is echter vervangen door "bpost" krachtens artikel 130, vierde lid, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

3. Op de aangetekende zending is een verkeerd adres vermeld.

Een aangetekende zending waarop een verkeerd adres is vermeld wordt teruggezonden naar de kantoren van TBC-Post in Zaventem, om te worden teruggestuurd naar de afzender, indien nodig via de dienst van de operationele supervisors van TBC-Post.

Het BIPT wijst erop dat aangetekende zendingen krachtens artikel 66, §§ 1 en 2 van het koninklijk besluit van 27 april 2007 houdende reglementering van de postdienst altijd moeten worden teruggestuurd aan de afzender. Pas wanneer de aangetekende zending niet kon worden afgegeven aan de geadresseerde, noch aan de afzender, zal die als een onbestelbare zending worden beschouwd⁴.

4. De aangetekende zending wordt niet opgevraagd binnen de termijn van 15 dagen.

23. Een aangetekende zending die niet wordt opgevraagd in een TBC-Post-punt of punt van bpost moet na een bewaartijd van 15 dagen worden teruggezonden naar de kantoren van TBC-Post. De terugzending zal worden toegevoegd aan de elektronische registratie van de zending en de zendingen zullen worden teruggezonden aan de afzender.

4.6 VERSTREKKING TWEE KEER PER JAAR VAN GEACTUALISEERDE INFORMATIE AAN DE HAND WAARVAN HET BIPT DE NALEVING VAN DE VERGUNNING KAN NAGAAN

24. TBC-Post heeft binnen de eraan toebedeelde termijn geantwoord op de brief van het BIPT van 25 maart 2014 en heeft de inlichtingen verstrekt die eraan waren gevraagd om de naleving van zijn vergunning na te gaan.

TBC-Post heeft ook geantwoord op de vragen die het BIPT nog had tijdens de vergadering van 26 november 2014.

4.7 LEVERING VAN EEN PROTOCOL DAT GESLOTEN IS MET DE OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR

25. TBC-Post heeft inderdaad een afschrift bezorgd van het protocol dat ondertekend is met de Ombudsdienst voor de postsector, hierna de ombudsdienst.

⁴ Dezelfde regel is overgenomen in artikel 20, § 2, van het koninklijk besluit van 24 april 2014 houdende reglementering van de postdienst: "Behoudens andersluidende overeenkomst tussen de aanbieder van postdiensten en de afzender, worden de postzendingen die behandeld zijn door dezelfde aanbieder van postdiensten die niet konden worden afgegeven aan de geadresseerde, teruggestuurd naar de afzender op voorwaarde dat een geldig retouradres werd aangebracht. De ingeschreven zendingen die worden teruggestuurd naar de afzender worden afgegeven aan de afzender conform de bepalingen van het Hoofdstuk III van Titel II van dit besluit. Postzendingen die niet konden worden afgegeven aan de geadresseerde, noch aan de afzender, worden als onbestelbaar beschouwd."

4.8 INSTELLING VAN EEN TRANSPARANTE, EENVOUDIGE EN GOEDKOPE PROCEDURE VOOR DE BILLIJKE EN SNELLE BEHANDELING VAN KLACHTEN VAN GEBRUIKERS

26. In zijn brief van 16 april 2014 heeft TBC-Post aan het BIPT een informatieve nota voor het personeel bezorgd in verband met de procedure om klachten te behandelen.

In die nota gaat een deel over de interne procedure voor klachtenbehandeling en een ander over de Ombudsdienst voor de postsector.

4.8.1 Procedure voor klachtenbehandeling

27. Het BIPT stelt vast dat er wel degelijk een interne procedure voor het beheer van klachten voorhanden is, maar dat er op de website geen informatie beschikbaar is voor consumenten in verband met het indienen van een klacht bij TBC-Post.

4.8.2 Ombudsdienst voor de postsector

28. TBC-Post informeert zijn personeel over de contactgegevens van de ombudsdienst, alsook over de manier waarop deze dienst de klachten die daar toekomen, behandelt.

4.9 INFORMATIEVERSTREKKING AAN HET PERSONEEL OVER DE OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR

29. Zoals vermeld in punt 4.8.2. heeft TBC-Post een nota "informatie aan het personeel" bezorgd waarin de praktische werkwijze voor het indienen van een klacht bij de ombudsdienst wordt vermeld.

4.10 IDENTIFICATIE VAN HET PERSONEEL VAN TBC-POST DOOR DE CONSUMENT

30. TBC-Post heeft het BIPT foto's bezorgd van de voor- en achterkant van de uitrusting van zijn personeel. Het logo van TBC-Post is daarop goed zichtbaar aangebracht.

4.11 COMMUNICATIE OVER DE OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR IN DE COMMERCIËLE DOCUMENTEN EN OP DE WEBSITE

4.11.1 In de commerciële documenten

31. TBC-Post heeft het BIPT een kopie bezorgd van zijn algemene verkoopsvoorwaarden waarin de contactgegevens van de ombudsdienst worden vermeld.

4.11.2 Op de website

32. TBC-Post heeft het BIPT een kopie bezorgd van de pagina die op zijn website gewijd is aan de ombudsdienst. Daar wordt alle nodige informatie gegeven voor het indienen van een klacht bij de ombudsdienst.

4.12 AANWIJZING VAN EEN VERTEGENWOORDIGER VAN TBC-POST BIJ DE OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR

33. In zijn brief geeft TBC-Post de contactgegevens op van een contactpersoon die bevoegd is om TBC-Post te vertegenwoordigen bij de ombudsdienst.

5 VASTSTELLINGEN

34. Het BIPT stelt vast dat hoewel er een interne procedure bestaat voor het beheer van de klachten, de consument niet op de hoogte wordt gebracht van de werkwijze om bij TBC-Post een klacht in te dienen.
35. Daarom stelt het BIPT aan TBC-Post voor om de algemene verkoopsvoorwaarden te vervolledigen en een desbetreffende pagina toe te voegen op de website.
36. Punt "E. Klachten" van de algemene verkoopsvoorwaarden voorziet immers in de mogelijkheid om via aangetekende brief klacht neer te leggen binnen 8 dagen na de levering, de ontvangst van de verzendingsnota of die van de factuur. De mogelijkheden om een klacht in te dienen zoals die vermeld zijn in de interne nota beperken zich echter niet tot een aangetekende brief.

6 CONCLUSIES

37. Buiten het feit dat de procedure voor het indienen van een klacht bij TBC-Post niet duidelijk is geformuleerd in zijn algemene verkoopsvoorwaarden of op zijn website en rekening houdende met het voorbehoud dat gemaakt is in punt 4.2, stelt het BIPT vast dat TBC-Post voldoet aan de voorwaarden van zijn vergunning na één jaar activiteit.