



**B I P T**

---

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

**VERSLAG VAN DE RAAD VAN HET BIPT  
VAN 20 NOVEMBER 2018  
BETREFFENDE DE CONTROLE VAN DE NALEVING  
VAN DE VERGUNNINGSVERPLICHTINGEN VAN TBC-  
POST VIJF JAAR NADAT HET ZIJN VERGUNNING  
HEEFT GEKREGEN  
OP 21 MEI 2013**

# INHOUDSOPGAVE

<b>1</b>	<b>JURIDISCHE BASIS</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>VOORWERP VAN DE CONTROLE</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>CHRONOLOGIE VAN DE CONTROLE</b> .....	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>RESULTATEN VAN DE CONTROLE</b> .....	<b>6</b>
4.1	GARANTIE VAN DE REGELMATIGHEID EN DE BETROUWBAARHEID VAN DE DIENSTVERLENING ...	6
4.2	NAUWKEURIGE EN ACTUELE INLICHTINGEN VERSTREKKEN AAN HET INSTITUUT, DE GEBRUIKERS EN DE ANDERE AANBIEDERS VAN POSTDIENSTEN OVER DE PRIJZEN EN DE KWALITEITSNORMEN EN OVER DE KENMERKEN VAN DE BRIEVENPOSTDIENSTEN DIE BINNEN DE WERKINGSSFEER VAN DE UNIVERSELE DIENST VALLEN .....	6
4.3	LEVERING VAN EEN PROTOCOL DAT GESLOTEN IS MET DE OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR.....	6
4.4	AANWIJZING VAN EEN VERTEGENWOORDIGER VAN TBC-POST BIJ DE OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR.....	6
4.5	NALEVING VAN DE ESSENTIËLE EISEN .....	6
4.6	NALEVING VAN HET VERBOD OM MET KENNIS VAN ZAKEN ZENDINGEN TE VERVOEREN OF TE BESTELLEN DIE AAN DE BUITENKANT VERMELDINGEN DRAGEN DIE DUIDELIJK IN STRIJD ZIJN MET DE GOEDE ZEDEN OF DE OPENBARE ORDE.....	6
4.7	INSTELLING VAN EEN TRANSPARANTE, EENVOUDIGE EN GOEDKOPE INTERNE PROCEDURE VOOR DE BILLIJKE EN SNELLE BEHANDELING VAN KLACHTEN VAN GEBRUIKERS/INFORMATIE AAN DE GEBRUIKERS OVER DE PROCEDURE VOOR DE KLACHTENBEHANDELING IN DE COMMERCIËLE DOCUMENTEN EN OP DE WEBSITE.....	7
4.8	INFORMATIE AAN HET PERSONEEL OVER DE PROCEDURE VOOR KLACHTENBEHANDELING ZOWEL BIJ DE ONDERNEMING ALS BIJ DE OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR .....	7
4.9	MEDEDELING OVER DE OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR .....	7
4.10	VERZORGING VAN EEN DIENST VAN ONVERDEELBARE ZENDINGEN.....	7
4.11	IDENTIFICATIE VAN HET PERSONEEL VAN TBC-POST DOOR DE CONSUMENT.....	8
<b>5</b>	<b>CONCLUSIE</b> .....	<b>8</b>

## 1 JURIDISCHE BASIS

1. Op 21 mei 2013 heeft het BIPT aan de maatschappij Mosaïc SPRL (hierna “TBC-Post”) krachtens artikel 148*sexies* van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven (hierna “de wet van 21 maart 1991”) een vergunning toegekend om brievenpostdiensten te verstrekken (waaronder ook ingeschreven brieven) die deel uitmaken van de universele postdienst.
2. De wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten (hierna “de postwet”) heeft artikel 148*sexies* van de wet van 21 maart 1991 opgeheven en het vergunningenstelsel gewijzigd<sup>1</sup>. De verplichtingen die de vergunninghouders voortaan moeten vervullen worden opgesomd in artikel 6 van de postwet. Bovendien zijn de vergunninghouders verplicht de verplichtingen na te leven die door artikel 3 van de postwet opgelegd worden aan alle aanbieders van postdiensten.
3. Artikel 14, § 1, 3°, van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector (hierna “de wet van 17 januari 2003”) vertrouwt het BIPT de taak toe om toe te zien op de naleving van met name de postwet en de uitvoeringsbesluiten ervan.
4. Artikel 14, § 2, 2°, van de wet van 17 januari 2003 schrijft voor: *“In het kader van zijn bevoegdheden: [...] 2° kan het Instituut van elke betrokken persoon op gemotiveerde wijze alle nuttige informatie opvragen. Het Instituut bepaalt de termijn waarbinnen de inlichtingen moeten worden meegedeeld”*.
5. Krachtens artikel 26, a), van de postwet kan het BIPT op gemotiveerde en proportionele wijze bij de aanbieders van postdiensten alle informatie opvragen die nodig is om na te gaan of de postwet en haar uitvoeringsbesluiten worden nageleefd.

## 2 VOORWERP VAN DE CONTROLE

6. Volgens de voorwaarden van de vergunning die aan TBC-Post werd toegekend, is het ertoe verbonden om:
  1. de wettelijke verplichtingen vermeld in artikel 6 van de postwet na te leven, namelijk:

---

<sup>1</sup> De vergunninghouders zijn sedert de inwerkingtreding van de postwet van 10/02/2018, niet langer gehouden tot de verplichtingen (i) inzake geografische dekking van de bezorging (ii) inzake tarifaire uniformiteit over het gehele grondgebied dat onderworpen is aan de verplichting tot geografische dekking (iii) om na twee jaar activiteit tweemaal per week post te verdelen.

- de regelmatigheid en de betrouwbaarheid van de dienstverlening garanderen. 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 dient te worden 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;
  - regelmatig aan het BIPT, de gebruikers en aanbieders van postdiensten voldoende nauwkeurige en actuele inlichtingen verstrekken over de prijzen en de kwaliteitsnormen en over de kenmerken van de brievenpostdiensten die binnen de werkingssfeer van de universele dienst vallen.
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 TBC-Post, na te leven, namelijk na de wijzigingen die door de postwet aangebracht zijn in het vergunningenstelsel:
- ten minste twee keer per jaar gedurende de eerste twee jaar en daarna een keer per jaar geactualiseerde informatie verstrekken (de tariefroosters, de beschrijving van de diensten voor brievenpostzendingen die onder de universele dienst vallen, de verzendingstermijnen van deze diensten, andere karakteristieken en kwaliteit van deze diensten) 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 (hierna “de ombudsdienst”) binnen een termijn van drie maanden na de inwerkingtreding van de vergunning, waarin de nadere regels inzake de behandeling van de klachten van de gebruikers met betrekking tot het verlies, de diefstal of beschadiging van een zending, alsook de niet-naleving van de kwaliteitsnormen worden vastgesteld;
  - binnen dezelfde termijn, de adresgegevens bezorgen van de persoon die bevoegd is om TBC-Post te vertegenwoordigen bij de ombudsdienst;
3. de wettelijke verplichtingen vermeld in artikel 3 van de postwet na te leven, namelijk:
- de essentiële eisen naleven;
  - het verbod naleven om met kennis van zaken zendingen te vervoeren of te bestellen die aan de buitenkant vermeldingen dragen die duidelijk in strijd zijn met de goede zeden of de openbare orde;
  - een transparante, eenvoudige en goedkope interne procedure instellen voor een billijke en snelle behandeling van klachten van gebruikers met betrekking tot 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;
  - op hun website en op al hun commerciële contracten de gebruikers van postdiensten op de hoogte brengen van de procedure om klachten gericht aan hun diensten in te dienen en te behandelen, alsook van de beroepsmogelijkheid bij de ombudsdienst;
  - alle personeelsleden informeren en in het bijzonder die van de commerciële diensten, klantenrelaties en informatiediensten, over de beroepsmogelijkheden van de gebruikers bij de aanbieder zelf en bij de ombudsdienst;
  - op verzoek van de gebruiker de contactgegevens van de ombudsdienst verschaffen;

- een persoon aanwijzen die naar behoren bevoegd is verklaard om de aanbieder van postdiensten te vertegenwoordigen in zijn betrekkingen met de ombudsdienst;
- voor de bevolking de personen belast met de verdeling van geadresseerde postzendingen identificeerbaar maken en ervoor zorgen dat de postzendingen, met uitzondering van de kranten, een herkenningsteken dragen aan de hand waarvan de aanbieder van postdiensten die deze zending aanvankelijk heeft behandeld, kan worden bepaald;
- de regels naleven in verband met:
  - a) de behandeling en de verdeling van de aangetekende zendingen en de zendingen met aangegeven waarde;
  - b) de behandeling van de onverdeelbare zendingen en de onbestelbare zendingen; en
  - c) de zendingen die niet toegelaten zijn tot het postvervoer om redenen van openbare orde, veiligheid en gezondheid, of nog de regels in verband met het vervoer van gevaarlijke stoffen.

### 3 CHRONOLOGIE VAN DE CONTROLE

7. Op 4 juli 2018 heeft het BIPT een brief verzonden aan TBC-Post waarin het deze om informatie vroeg aan de hand waarvan de inachtneming van de toegekende vergunning na vijf jaar activiteit kan worden gecontroleerd.
8. TBC-Post heeft op die brief geantwoord op 27 juli 2018. Vervolgens is de informatie die TBC-Post heeft doorgestuurd onderzocht.
9. Tijdens een vergadering die op 23 augustus 2018 plaatsgevonden heeft bij het BIPT, heeft het BIPT aan TBC-Post gevraagd om een aantal kleine aanpassingen door te voeren in de tekst van zijn algemene voorwaarden, alsook in de nota die bestemd was voor het personeel van TBC-Post in verband met de onverdeelbare zendingen<sup>2</sup>.
10. Via een mail, gedateerd op 8 november 2018 heeft TBC-Post naar het BIPT een aangepaste versie van zijn algemene voorwaarden toegestuurd en via een e-mail van 12 november 2018 een aangepaste versie van de personeelsnota betreffende de onverdeelbare zendingen.

---

<sup>2</sup> Het BIPT had immers een verschil vastgesteld tussen de Franse en de Nederlandse versie van de tekst van de algemene voorwaarden in verband met de verzendingstermijnen van de zendingen. Bovendien heeft het BIPT aan TBC-Post gevraagd dat uit de tekst van zijn algemene voorwaarden duidelijk zou blijken dat mondelinge klachten door TBC-Post niet geldig worden ontvangen. Daarnaast heeft het BIPT aan TBC-Post gevraagd om in de nota die bestemd is voor zijn personeel de termijn te vermelden voor de bewaring van onverdeelbare aangetekende zendingen.

## **4 RESULTATEN VAN DE CONTROLE**

### **4.1 GARANTIE VAN DE REGELMATIGHEID EN DE BETROUWBAARHEID VAN DE DIENSTVERLENING**

11. Het BIPT is van oordeel dat de beschrijving door TBC-Post van de diensten die het verstrekt, voldoende is om de garantie te hebben dat de verplichtingen inzake regelmatigheid en betrouwbaarheid worden vervuld.
12. TBC-Post heeft informatie bezorgd over zijn infrastructuur en zijn personeel. TBC-Post beschikt over een hoofddepot in Zaventem en regionale depots in Antwerpen, Gent, Kortrijk, Waver, Bergen, Charleroi en Luik. TBC-Post stelt momenteel 106 postbodes te werk die belast zijn met ophaling, sortering, transport en distributie van de postzendingen.

### **4.2 NAUWKEURIGE EN ACTUELE INLICHTINGEN VERSTREKKEN AAN HET INSTITUUT, DE GEBRUIKERS EN DE ANDERE AANBIEDERS VAN POSTDIENSTEN OVER DE PRIJZEN EN DE KWALITEITSNORMEN EN OVER DE KENMERKEN VAN DE BRIEFPOSTDIENSTEN DIE BINNEN DE WERKINGSSFEER VAN DE UNIVERSELE DIENST VALLEN**

13. TBC-Post heeft de tarieflijsten voor 2018 aan het BIPT bezorgd. Deze tarieven kunnen worden geraadpleegd op de website van TBC-Post. De kwaliteitsnormen van de diensten die TBC-Post verstrekt alsook de karakteristieken van de brievenpostdiensten die onder de universele dienst vallen, worden vastgesteld in de algemene verkoopsvoorwaarden van TBC-Post, en die kunnen worden geraadpleegd op de website van de onderneming.

### **4.3 LEVERING VAN EEN PROTOCOL DAT GESLOTEN IS MET DE OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR**

14. In 2014 heeft TBC-Post een kopie van het protocol dat overeengekomen is met de ombudsdienst verstrekt.

### **4.4 AANWIJZING VAN EEN VERTEGENWOORDIGER VAN TBC-POST BIJ DE OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR**

15. Het aanspreekpunt dat bevoegd is om TBC-Post bij de ombudsdienst te vertegenwoordigen was al aangewezen in 2014 en zijn contactgegevens zijn niet veranderd.

### **4.5 NALEVING VAN DE ESSENTIËLE EISEN**

16. Op basis van de informatie waarover het BIPT beschikt, kan het oordelen dat TBC-Post toeziet op de naleving van de essentiële eisen.

### **4.6 NALEVING VAN HET VERBOD OM MET KENNIS VAN ZAKEN ZENDINGEN TE VERVOEREN OF TE BESTELLEN DIE AAN DE BUITENKANT VERMELDINGEN**

## **DRAGEN DIE DUIDELIJK IN STRIJD ZIJN MET DE GOEDE ZEDEN OF DE OPENBARE ORDE**

17. De algemene verkoopvoorwaarden van TBC-Post verduidelijken dat de zendingen die aan de buitenkant vermeldingen dragen die duidelijk in strijd zijn met de goede zeden of de openbare orde, niet toegelaten worden voor postaal vervoer. Bovendien wordt in een document dat een bijlage vormt bij het arbeidsreglement van TBC-Post bij het personeel erop aangedrongen om dat verbod na te leven.

## **4.7 INSTELLING VAN EEN TRANSPARANTE, EENVOUDIGE EN GOEDKOPE INTERNE PROCEDURE VOOR DE BILLIJKE EN SNELLE BEHANDELING VAN KLACHTEN VAN GEBRUIKERS/INFORMATIE AAN DE GEBRUIKERS OVER DE PROCEDURE VOOR DE KLACHTENBEHANDELING IN DE COMMERCIËLE DOCUMENTEN EN OP DE WEBSITE**

18. In de algemene verkoopvoorwaarden van TBC-Post wordt de procedure gedetailleerd voor het indienen en de behandeling van klachten van de gebruikers in geval van laattijdige bezorging, beschadiging, verlies of diefstal van een zending. In de algemene voorwaarden wordt de mogelijkheid vermeld om een beroep te doen op de ombudsdienst.
19. Bovendien is een pagina van de website van TBC-Post gewijd aan klachten. Op die pagina wordt een korte beschrijving gegeven van de procedure om een klacht in te dienen bij zowel de onderneming als de ombudsdienst.
20. De algemene voorwaarden van TBC-Post die de procedure voor het indienen en de behandeling van de klachten ten overvloede beschrijven, zijn gepubliceerd op de website van de onderneming.

## **4.8 INFORMATIE AAN HET PERSONEEL OVER DE PROCEDURE VOOR KLACHTENBEHANDELING ZOWEL BIJ DE ONDERNEMING ALS BIJ DE OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR**

21. De procedure voor het indienen en de behandeling van de klachten (zowel op het niveau van TBC-Post als op het niveau van de ombudsdienst) wordt nauwkeurig gedetailleerd in een document dat een bijlage vormt bij het arbeidsreglement van TBC-Post.

## **4.9 MEDEDELING OVER DE OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR**

22. De contactgegevens van de ombudsdienst staan zowel in de algemene voorwaarden van TBC-Post als op de website van de onderneming.

## **4.10 VERZORGING VAN EEN DIENST VAN ONVERDEELBARE ZENDINGEN**

23. TBC-Post heeft via een e-mail van 25 september 2018 een document getiteld "Onverdeelbare zendingen" aan het BIPT toegezonden. Dat document dat voor intern gebruik bestemd is, wordt aan het personeel overhandigd bij de indiensttreding en vermeldt uitdrukkelijk dat het aan het personeel niet is toegestaan (onder voorbehoud

van wat hierna wordt gezegd) om zendingen te openen waarop geen adres is vermeld of waarop een onvolledig adres staat. Daarbij wordt de identiteit vermeld van de twee personen die gemachtigd zijn om deze zendingen te openen, enkel om te proberen de identiteit van de afzender te achterhalen.

24. Verder vermeldt TBC-Post in dat document ook de termijnen voor de bewaring van de onverdeelbare zendingen zoals in de reglementering bepaald, namelijk anderhalve maand voor gewone zendingen en zes maanden voor ingeschreven zendingen.

#### **4.11 IDENTIFICATIE VAN HET PERSONEEL VAN TBC-POST DOOR DE CONSUMENT**

25. Het logo van TBC-Post staat goed zichtbaar op de uitrusting van zijn personeel dat is belast met de ophaling en bezorging van de post. In een document dat een bijlage vormt bij het arbeidsreglement van TBC-Post wordt ook verduidelijkt dat de chauffeurs altijd hun uniform en hun persoonlijke badge van TBC-Post moeten dragen.

## **5 CONCLUSIE**

26. Het BIPT besluit uit het voorgaande dat TBC-Post voldoet aan zijn vergunningsplichten.

Axel DESMEDT  
Lid van de Raad

Jack HAMANDE  
Lid van de Raad

Luc VANFLETEREN  
Lid van de Raad

Michel VAN BELLINGHEN  
Voorzitter van de Raad