



**B I P T**

---

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

**RAPPORT VAN DE RAAD VAN HET BIPT  
VAN 5 DECEMBER 2016  
BETREFFENDE DE CONTROLE VAN DE  
VERGUNNINGSVERPLICHTINGEN VAN TBC-POST  
DRIE JAAR NADAT HET ZIJN VERGUNNING HEEFT  
GEKREGEN (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>4</b>
<b>4</b>	<b>RESULTATEN VAN DE CONTROLE</b> .....	<b>5</b>
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 .....	7
4.6	VERSTREKKING EEN 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.....	8
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 <i>In de commerciële documenten</i> .....	9
	4.11.2 <i>Op de website</i> .....	9
4.12	AANWIJZING VAN EEN VERTEGENWOORDIGER VAN TBC-POST BIJ DE OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR.....	10
<b>5</b>	<b>VASTSTELLINGEN</b> .....	<b>10</b>
5.1	REGELMATIGHEID EN BETROUWBAARHEID VAN DE DIENSTVERLENING .....	10
5.2	PROCEDURE VOOR DE BEHANDELING VAN ONBESTELBARE ZENDINGEN .....	10
5.3	INFORMATIEVERSTREKKING AAN HET PERSONEEL OVER DE OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR.....	11
5.4	UPDATE VAN DE WEBSITE .....	11
<b>6</b>	<b>CONCLUSIES</b> .....	<b>11</b>

## 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 Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT) 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 TBC-Post, 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 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, 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 (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 overeenkomstig artikel 148*sexies*, § 1, 3°, van de wet van 21 maart 1991 worden vastgesteld;
  - binnen dezelfde termijn, de adresgegevens 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 naleven, 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 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 naleven, 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 26 mei 2016 heeft het BIPT een brief verzonden aan TBC-Post waarin het deze om informatie vraagt aan de hand waarvan de inachtneming van de toegekende vergunning na drie jaar activiteit kan worden gecontroleerd.
5. TBC-Post heeft op die brief geantwoord op 15 juni 2016. Vervolgens is de informatie die TBC-Post heeft doorgestuurd onderzocht.

6. Een brief waarin de aanpassingen werden vermeld die nodig zijn om zo goed mogelijk te voldoen aan de voorwaarden van de vergunning, is verzonden naar TBC-Post op 6 september 2016. TBC-Post had een maand tijd om de gevraagde aanpassingen toe te passen.
7. Op 5 oktober 2016 heeft TBC-Post aan het BIPT een brief verstuurd met de acties die het heeft ondernomen om zich te schikken naar de vragen geformuleerd in de brief van 6 september 2016.
8. Na analyse van de brief van 5 oktober 2016 werd op 26 oktober 2016 een nieuwe brief gericht aan TBC-Post met enkele suggesties die meer bepaald het proces voor distributie van aangetekende zendingen zouden kunnen verbeteren.

## 4 RESULTATEN VAN DE CONTROLE

### 4.1 DISTRIBUTIE TWEEMAAL PER WEEK NA TWEE JAAR ACTIVITEIT

9. TBC-Post beweert dat de verdeling van zendingen die eraan worden toevertrouwd plaatsvindt op elke werkdag van de week. TBC-Post beantwoordt dus aan de wettelijke eis uit artikel 148sexies dat één distributie tweemaal per week na twee jaar van activiteit oplegt.

### 4.2 VERPLICHTING TOT TERRITORIALE DEKKING VAN DE DISTRIBUTIE

10. TBC-Post bevestigt dat het vandaag 100% van het grondgebied dekt voor de distributie van de aangetekende zendingen, 90% van het grondgebied voor de pakjes en brieven van meer dan 100 g en 65% van het grondgebied voor de brieven van minder dan 100 g.

postcodes	Aangetekende zendingen	Brieven < 100 g	Brieven > 100 g	Pakket < 500 g	Pakket > 500 g
1000 - 1212	100%	90%	90%	90%	90%
1300 - 1390	100%	5%	90%	90%	90%
1400 - 1428	100%	90%	90%	90%	90%
1430 - 1880	100%	5%	90%	90%	90%
1910 - 1970	100%	90%	90%	90%	90%
1980 - 5680	100%	5%	90%	90%	90%
6000 - 6200	100%	90%	90%	90%	90%
6210 - 6997	100%	5%	90%	90%	90%
7000 - 7033	100%	90%	90%	90%	90%
7034 - 7643	100%	5%	90%	90%	90%
7700 - 7743	100%	90%	90%	90%	90%
7750 - 8490	100%	5%	90%	90%	90%
8500 - 8560	100%	90%	90%	90%	90%
8570 - 9972	100%	5%	90%	90%	90%

Tabel verstrekt door TBC-Post

11. Aangezien bovendien de gegrondheid van de verplichtingen inzake territoriale dekking in vraag wordt gesteld door de Europese Commissie, zal geen rekening worden gehouden met deze bepaling bij de uitspraak inzake het al dan niet in acht nemen van de vergunning.
12. De wet van 21 maart 1991 bepaalt overigens 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 besluit is nog niet genomen.

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

13. TBC-Post heeft aan het BIPT een tariefbrochure 2016 bezorgd die bevestigt dat de tarieven worden toegepast op alle klanten, ongeacht de plaats van de lichte of verdeling. Deze tariefbrochure kan ook worden geraadpleegd op de website van TBC-Post.

#### **4.4 VOLDOEN AAN DE REGELMATIGHEID EN DE BETROUWBAARHEID VAN DE DIENSTVERLENING**

14. Het BIPT is van oordeel dat de beschrijving van de door TBC-Post verstrekte dienst in zijn aanvraag voor een vergunning, voldoende is om de garantie te hebben dat de verplichtingen inzake regelmatigheid en betrouwbaarheid worden vervuld.
15. TBC-Post heeft ook informatie bezorgd over zijn infrastructuur en zijn personeel. TBC-Post beschikt over een hoofddepot in Zaventem en regionale depots in Antwerpen, Gent, Kortrijk, Moeskroen, Waver, Charleroi en Luik. Vierenzestig bestelwagens, twee auto's en eenenveertig scooters vervoeren momenteel tweeënnegentig postbodes die zijn tewerkgesteld bij TBC-Post om de ophaling, het vervoer en de distributie van post te verzorgen.
16. Toch lijkt de terbeschikkingstelling van aangetekende zendingen in de afgiftepunten van TBC-Post te lijden onder een te lange wachttijd. Er verstrijken inderdaad verscheidene dagen alvorens dat de aangetekende zending beschikbaar is voor de geadresseerde in het gekozen afgiftepunt. Artikel 16 van het koninklijk besluit van 24 april 2014 houdende reglementering van de postdienst schrijft evenwel voor:  
*“Bij vruchteloze aanbidding aan huis van de ingeschreven zendingen wordt hiervan bericht achtergelaten. In dit geval kunnen ingeschreven zendingen, met uitzondering van de gerechtsbrieven waarvan de behandeling geregeld is in artikel 46 van het Gerechtelijk Wetboek, worden afgehaald op de plaats die vermeld is op het bericht gedurende een termijn van 15 dagen, de dag van aanbidding niet inbegrepen, onverminderd het recht van de aanbieder van postdiensten om andere mogelijkheden voor afhaling voor te stellen.”*
17. Wanneer het andere mogelijkheden voor afhaling voorstelt moet TBC-Post er dus op toezien dat de aangetekende zending beschikbaar is voor de geadresseerde vanaf de dag die volgt op de aanbidding en gedurende een termijn van 15 dagen, onder voorbehoud

van het feit dat de geadresseerde contact moet hebben opgenomen met TBC-Post om het afgiftepunt aan te geven waar hij zijn aangetekende zending wenst te laten toekomen.

18. De personeelsleden van TBC-Post moeten er ook voor zorgen dat de geadresseerde die hen contacteert correct en volledig wordt ingelicht over de mogelijkheden voor afhaling. Na onze contacten met de Ombudsdienst blijkt immers dat TBC-Post zich in de meerderheid van de klachten hierover beperkt tot het voorstellen van slechts één mogelijke manier van afhaling, de getekende volmacht aan de heer Brugma.

#### 4.5 VERZORGING VAN EEN DIENST VAN ONBESTELBARE ZENDINGEN

19. TBC-Post heeft aan het BIPT een intern document "Informatie over de vergunning van aanbieder van postdiensten die aan TBC-Post is verleend" (versie van 15 juni 2016) bezorgd, dat gegeven wordt aan alle personeelsleden wanneer ze in dienst treden. In dat interne document staat een inleiding over de liberalisering van de postmarkt, de procedure voor klachtenbehandeling, de contactgegevens van de Ombudsdienst alsook de manier waarop deze dienst de klachten behandelt die eraan worden toegestuurd, de essentiële eisen waaraan de aanbieders van postdiensten moeten voldoen en de instructies inzake identificatie van het personeel dat belast is met de lichte en distributie van de post. Als bijlage bij de brief van 15 juni 2016 werd ook een personeelsnota van 1 juni 2016 over ongeadresseerde zendingen of zendingen met een verkeerd adres gevoegd. In deze nota vinden de personeelsleden van TBC-Post de personen terug die bevoegd zijn om de onbestelbare zendingen te behandelen.
20. In zijn nota's preciseert TBC-Post ook de termijnen voor de bewaring van de onbestelbare zendingen zoals in de wet bepaald, namelijk anderhalve maand voor gewone zendingen en zes maanden voor ingeschreven zendingen. Het BIPT stelt vast dat TBC-Post zijn personeel verbiedt om de eraan toevertrouwde brieven te openen om het adres van de afzender te zoeken.
21. Dit verbod strookt met het principe van de vertrouwelijkheid van de brievenpost.
22. Overigens bepaalt deze zelfde procedure dat de personeelsleden van TBC-Post worden gelast om de onbestelbare zendingen te behandelen conform wat is bepaald in artikel 20, § 1, van het koninklijk besluit van 24 april 2014 houdende reglementering van de postdienst, dat het openen van onbestelbare post toestaat om de afzender te kunnen identificeren.
23. Toch diende de nota van TBC-Post betreffende de zendingen zonder adres of met een verkeerd adres te worden aangepast. Daarin stond immers dat "*de aanbieders van postdiensten een of meer personen moeten aanduiden die gemachtigd zijn om onbestelbare zendingen te openen teneinde het juiste adres van de geadresseerde te proberen achterhalen*". (vrije vertaling) Wanneer het niet mogelijk is om de zending op het adres van de geadresseerde zoals vermeld door de afzender te bezorgen, moet de zending echter worden teruggestuurd naar de afzender. Enkel de zendingen die niet konden worden afgegeven, noch aan de geadresseerde noch aan de afzender moeten dus worden

beschouwd als onbestelbare zendingen en kunnen, in die hoedanigheid, worden geopend door de bevoegde personen teneinde de identificatie van de afzender van de zending te bevorderen. TBC-Post heeft aan het BIPT een kopie van de aangepaste nota bezorgd zoals gevraagd.

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

24. Op verzoek van het BIPT heeft TBC-Post op 15 juni 2016 de informatie verstrekt die was gevraagd in het kader van de verificatie van de naleving van zijn vergunning. Op 26 juli heeft TBC-Post eveneens, op eigen initiatief, een kopie van zijn nieuwe algemene voorwaarden bezorgd.

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

25. Vanaf 2014 heeft TBC-Post een kopie van het protocol dat overeengekomen is met de Ombudsdienst verstrekt.

#### **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 15 juni 2016 heeft TBC-Post aan het BIPT een infoblad van 12 januari 2016 bezorgd waarin de procedure wordt beschreven om bij TBC-Post klacht in te dienen. Volgens TBC-Post zou dit blaadje verdeeld worden aan de klagers.

Daarin wordt verduidelijkt dat:

- de klant die een klacht wil indienen zich eerst tot TBC-Post moet richten;
- de klacht kan worden ingediend binnen 8 dagen per telefoon of per brief bij de klantendienst of via de website van TBC-Post of ook via e-mail;
- enkel de klachten die schriftelijk worden geformuleerd, als officiële en geregistreerde klachten worden beschouwd door TBC-Post;
- de klant zijn klachtendossier zal kunnen raadplegen via een internetlink die hem naar het platform brengt dat werd ontwikkeld door TBC-Post voor het beheer van de klachten;
- de klacht zal worden behandeld binnen een termijn van 30 dagen voor een nationale zending, 40 dagen voor een zending naar West-Europa of 3 maanden voor zendingen naar andere bestemmingen;
- de klant een beroep kan doen op de ombudsdienst als hij niet tevreden is met de behandeling van de klacht door TBC-Post of met het verkregen resultaat;
- de klant schadeloos kan worden gesteld in geval van laattijdige distributie of in geval van verlies, diefstal of beschadiging van een aangetekende zending;
- elke operator behandelt de klachten inzake de zendingen die aan hem worden toevertrouwd als operator van het eerste netwerk door de afzender van de



zending. Indien verscheidene operatoren een rol spelen in de distributie van de zending, vergoedt elke operator de klant of de andere operator volgens de nadere bepalingen en bedragen vastgelegd in zijn eigen algemene voorwaarden.

#### 4.9 INFORMATIEVERSTREKKING AAN HET PERSONEEL OVER DE OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR

27. Zoals vermeld in punt 4.5. heeft TBC-Post een nota "informatie aan het personeel" bezorgd waarin de contactgegevens van de ombudsdienst en de praktische werkwijze voor het indienen van een klacht bij deze dienst worden vermeld. Deze nota herinnert er tevens aan dat de ombudsdienst inzage kan vragen in elk document dat nuttig is voor de behandeling van een klacht.
28. Toch is er een fout in de Franse versie van de nota geslopen die de betekenis van de volgende zin volledig verandert: « *Un plaignant ne peut s'adresser au Médiateur postal après qu'il ait formulé sa plainte auprès du prestataire du service postal en question et qu'il n'a pas eu de suivi ou de suivi satisfaisant à sa plainte du côté du prestataire postal* ». ("Een klager mag zich niet tot de Ombudsdienst voor de postsector richten nadat hij zijn klacht heeft ingediend bij de aanbieder van de postdienst in kwestie en hij geen antwoord of geen bevredigend antwoord heeft gekregen op zijn klacht vanwege de postale aanbieder".) (vrije vertaling) Art. 43bis, § 3, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven luidt immers dat: "De klachten van de eindgebruikers zijn **slechts** ontvankelijk **wanneer** de klager voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming stappen heeft ondernomen."

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

29. 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. Het interne document dat informatie verstrekt aan het personeel zegt ook dat de chauffeurs altijd hun persoonlijke badge en uniform van TBC-Post moeten dragen.

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

##### 4.11.1 In de commerciële documenten

30. 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

31. Op de website van TBC-Post is een rubriek specifiek gewijd aan de ombudsdienst. Daar zijn alle inlichtingen terug te vinden die nodig zijn om een klacht in te dienen.

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

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

### 5 VASTSTELLINGEN

33. Het BIPT heeft de aandacht van TBC-Post gevestigd op de tekortkomingen hieronder en het uitgenodigd om de nodige maatregelen te nemen om die zo snel mogelijk te verhelpen:

#### 5.1 REGELMATIGHEID EN BETROUWBAARHEID VAN DE DIENSTVERLENING

34. De meegedeelde aangetekende zendingen moeten door de geadresseerde kunnen worden afgehaald op de plaats die vermeld is op het bericht gedurende een termijn van 15 dagen, exclusief de dag van de aanbieding.
35. TBC-Post dient er dus voor te zorgen dat de aangetekende zending beschikbaar is vanaf de werkdag die volgt op de dag waarop ze wordt aangeboden aan de afwezige geadresseerde, in het punt van afhaling vermeld op het bericht of overeengekomen met de geadresseerde. Daartoe stelt TBC-Post voor om het adres van zijn depot in Zaventem te vermelden op de berichten wanneer het niet over een TBC-Post-punt beschikt in de gemeente van de geadresseerde.
36. Bovendien moet TBC-Post erop toezien dat de personeelsleden, die de klanten inlichten over de verschillende mogelijkheden om aan de aan hen gerichte aangetekende zending te geraken, alle mogelijke oplossingen voorstellen en zich niet enkel beperken tot de getekende volmacht aan de heer Brugma, ook al is dat de meest comfortabele situatie voor TBC-Post.
37. In een brief van 26 oktober 2016 heeft het BIPT ook enkele adviezen geformuleerd die TBC-Post in staat stellen om de dienstverlening aan de consumenten te verbeteren.

#### 5.2 PROCEDURE VOOR DE BEHANDELING VAN ONBESTELBARE ZENDINGEN

38. De interne nota van TBC-Post betreffende de zendingen zonder adres of met een verkeerd adres vermeldde dat: *“de aanbieders van postdiensten een of meer personen moeten aanduiden die gemachtigd zijn om onbestelbare zendingen te openen teneinde het juiste adres van de geadresseerde te proberen achterhalen”*. (vrije vertaling) In werkelijkheid, wanneer het adres van de geadresseerde niet correct is, mag de brief niet worden geopend. De zending moet worden teruggestuurd naar de afzender zoals vastgelegd in artikel 20 van het koninklijk besluit van 24 april 2014 houdende reglementering van de postdienst. Pas wanneer de afzender niet op de zending staat mag deze als een onbestelbare zending worden beschouwd en mogen de binnen TBC-Post aangeduide personen de zending openen om het adres van de afzender te achterhalen en hem de

zending terug te bezorgen. Indien het adres van de afzender na opening van de post niet kon worden achterhaald, wordt de zending bewaard bij TBC-Post gedurende een periode vastgelegd in artikel 20, § 3, van het koninklijk besluit van 24 april 2014 houdende reglementering van de postdienst alvorens te worden vernietigd.

39. De nota in verband met de onbestelbare zendingen werd aangepast. Alle personeelsleden en meer in het bijzonder het personeel dat bevoegd is om de zendingen te openen mogen worden ingelicht over de te volgen procedure.

### 5.3 INFORMATIEVERSTREKKING AAN HET PERSONEEL OVER DE OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR

40. De fout die werd opgemerkt in de nota waarin de informatie met betrekking tot de vergunning van de aanbieder van postdiensten van TBC-Post stond, werd als volgt gecorrigeerd: « Un plaignant ne peut s'adresser au Médiateur postal **qu'**après qu'il ait formulé sa plainte auprès du prestataire du service postal en question et qu'il n'a pas eu de suivi ou de suivi satisfaisant à sa plainte du côté du prestataire postal ». ("Een klager mag zich pas tot de ombudsdienst voor de postsector richten **nadat** hij zijn klacht heeft ingediend bij de aanbieder van de postdienst in kwestie en hij geen antwoord of geen bevredigend antwoord heeft gekregen op zijn klacht vanwege de postale aanbieder". (vrije vertaling))

### 5.4 UPDATE VAN DE WEBSITE

41. Naar aanleiding van de verhuizing van TBC-Post in mei 2016 diende het adres vermeld in de rubriek "Contact" op de website te worden gewijzigd, wat is gebeurd.

## 6 CONCLUSIES

42. Bij de controle heeft het BIPT tekortkomingen vastgesteld en aan TBC-POST gevraagd om alles in het werk te stellen om zich binnen een maand te schikken naar de eisen van de vergunning. TBC-Post heeft deze aanpassingen doorgevoerd en het BIPT stelt dan ook vast dat TBC-POST na drie jaar activiteit de voorwaarden van zijn vergunning naleeft.

Charles Cuvelliez  
Raadslid

Axel Desmedt  
Raadslid

Luc Vanfleteren  
Raadslid

Jack Hamande  
Voorzitter van de Raad