



B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**RAPPORT VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 4 DECEMBER 2015
BETREFFENDE DE CONTROLE VAN DE
VERGUNNINGSVERPLICHTINGEN VAN TBC-POST NA
TWEE JAAR**

INHOUDSOPGAVE

1	JURIDISCHE BASIS	3
2	VOORWERP VAN DE CONTROLE	3
3	CHRONOLOGIE VAN DE CONTROLE	4
4	RESULTATEN VAN DE CONTROLE	6
4.1	DISTRIBUTIE TWEEMAAL PER WEEK NA TWEE JAAR ACTIVITEIT	6
4.2	VERPLICHTING TOT TERRITORIALE DEKKING VAN DE DISTRIBUTIE.....	6
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	7
4.5	VERZORGING VAN EEN DIENST VAN ONBESTELBARE ZENDINGEN	7
4.6	VERSTREKKING TWEE KEER PER JAAR VAN GEACTUALISEERDE INFORMATIE AAN DE HAND WAARVAN HET BIJ 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.....	9
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 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 16 juni 2015 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 twee jaar activiteit kan worden gecontroleerd. Bij gebrek aan reactie werd op 17 juli 2015 een herinnering gestuurd.
5. TBC-Post heeft op die brief geantwoord op 29 juli 2015. Vervolgens werd 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, werd verzonden naar TBC-Post op 16 september 2015. TBC-Post had een maand tijd om de gevraagde aanpassingen uit te voeren.
7. Op 15 oktober 2015 heeft TBC-Post aan het BIPT een brief geadresseerd met de acties die het heeft ondernomen om zich te schikken naar de vragen geformuleerd in de brief van 16 september 2015.

4 RESULTATEN VAN DE CONTROLE

4.1 DISTRIBUTIE TWEEMAAL PER WEEK NA TWEE JAAR ACTIVITEIT

8. TBC-Post beweert dat de verdeling van zendingen die eraan worden toevertrouwd plaatsvindt op elke werkdag van de week. TBC-Post verzorgt zelf 25% van de verdeling van de gewone zendingen en vertrouwt de rest toe aan bpost.

4.2 VERPLICHTING TOT TERRITORIALE DEKKING VAN DE DISTRIBUTIE

9. TBC-Post beweert dat het momenteel 85% van het grondgebied dekt voor de verdeling van de aangetekende zendingen. Het zuiden en het oosten van de provincie Luxemburg zouden niet gedekt zijn.
10. De geografische gegevens inzake de verdeling van de gewone zendingen zouden afhangen van het type zendingen, van het volume van de aangetekende zendingen en van de dag van de week, zonder dat TBC-Post meer details kan geven.
11. Aangezien de gegrondheid van deze bepaling inzake territoriale dekking overigens door de Europese Commissie wordt betwist, acht het BIPT het bovendien momenteel niet opportuun om over de controle ervan te communiceren. Met deze bepaling zal dus geen rekening worden gehouden om te oordelen over de al dan niet naleving van de vergunning¹.
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 2015 bezorgd die bevestigt dat de tarieven gelden voor alle klanten, ongeacht de plaats van de lichte of verdeling.
14. Zoals na de controle is gevraagd, is de pagina met de tarieven aangepast op de website van TBC-Post. Deze pagina zou echter moeten worden aangevuld om informatie te geven

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.

over de verschillende tarieven die in de brochure vermeld zijn, met name wat de pakjes betreft.

4.4 VOLDOEN AAN DE REGELMATIGHEID EN DE BETROUWBAARHEID VAN DE DIENSTVERLENING

15. 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.
16. TBC-Post heeft echter informatie overgezonden wat betreft 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. Momenteel stelt TBC-Post tweeënzestig postbodes tewerk.

4.5 VERZORGING VAN EEN DIENST VAN ONBESTELBARE ZENDINGEN

17. TBC-Post heeft aan het BIPT een intern document bezorgd (informatie over de vergunning van aanbieder van postdiensten die aan TBC-Post is verleend) 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 voor de postsector 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 29 juli 2015 werd ook een personeelsnota van 20 februari 2015 over ongeadresseerde zendingen of zendingen met een foutief adres overgezonden. Deze nota deelt aan de personeelsleden van TBC-Post de persoon mee die bevoegd is verklaard om onbestelbare zendingen te behandelen.
18. 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.
19. Dit verbod strookt met het principe van de vertrouwelijkheid van de brievenpost.
20. Bovendien schrijft diezelfde procedure voor dat een personeelslid van TBC-Post gemachtigd is om de onbestelbare postzendingen te behandelen, overeenkomstig hetgeen bepaald wordt in artikel 66, § 1, van het koninklijk besluit van 27 april 2007 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 vermeld ² 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.

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

21. Op verzoek van het BIPT heeft TBC-Post op 29 juli 2015 de informatie verstrekt die was gevraagd in het kader van de verificatie van de naleving van zijn vergunning. Er is aanvullende informatie toegezonden per brief van 15 oktober 2015.

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

22. In 2014 had TBC-Post al een afschrift bezorgd van het protocol dat ondertekend is met de ombudsdienst voor de postsector, hierna de ombudsdienst.

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

23. In zijn brief van 29 juli 2015 heeft TBC-Post aan het BIPT een infoblad van 6 juli 2015 bezorgd waarin de procedure wordt beschreven om bij TBC-Post klacht in te dienen. Volgens TBC-Post wordt dit blaadje verdeeld aan de klagers.

Daarin wordt verduidelijkt dat:

- klanten die een klacht willen indienen zich eerst tot TBC-Post moeten richten;
- de klacht kan worden ingediend binnen 8 dagen per telefoon of per brief bij de klantendienst of via de website van TBC-Post;
- de klant een ontvangstbevestiging van zijn klacht zal ontvangen alsook een referentienummer dat bij latere contacten in verband met deze klacht vermeld moet worden;
- 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.

² Artikel 66, § 1, in fine van het koninklijk besluit van 27 april 2007: "[bpost] is ertoe gemachtigd de onbestelbare stukken onmiddellijk te openen.". Hoewel dit artikel uitdrukkelijk bpost vermeldt, is dit voorschrift ook van toepassing op de andere postoperatoren die het recht hebben om brievenpost te verdelen.

Hoewel er wel degelijk een interne procedure bestaat voor klachtenbehandeling, zoals de wet dat voorschrijft, betreurde het BIPT toch het feit dat deze procedure niet gepubliceerd is op de website van TBC-Post. Naar aanleiding van de opmerkingen die zijn gemaakt in het kader van de controle, heeft TBC-Post op zijn website een pagina toegevoegd om zijn klanten in te lichten over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen.

Bovendien stemde de procedure in geval van reclamatie die werd beschreven in de algemene verkoopsvoorwaarden niet overeen met de procedure die intern werd beschreven. Die is daarom ook aangepast.

4.9 INFORMATIEVERSTREKKING AAN HET PERSONEEL OVER DE OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR

24. 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.

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

25. TBC-Post heeft aan het BIPT foto's bezorgd van de uitrusting van zijn personeel dat belast is met de lichte en distributie van de post. Het logo van TBC-Post is daarop goed zichtbaar aangebracht. Het interne document dat informatie verstrekt aan het personeel zegt ook dat de chauffeurs altijd hun persoonlijke badge 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

26. 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

27. 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

28. 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

29. Het BIPT heeft de aandacht van TBC-Post gevestigd op diverse tekortkomingen en het uitgenodigd om de nodige maatregelen te nemen om die zo snel mogelijk te verhelpen. TBC-Post heeft de nodige maatregelen genomen om zich te schikken naar de eisen van zijn vergunning en de opmerkingen van het BIPT.
30. Om de informatieverstrekking aan de klanten echter nog te verbeteren stelt het BIPT aan TBC-Post voor om zijn webpagina die aan de tarieven gewijd is, aan te vullen met de prijzen voor pakjes, prijzen die wel vermeld zijn in de tariefbrochure 2015.

6 CONCLUSIES

31. Na 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 twee jaar activiteit de voorwaarden van zijn vergunning naleeft.