



**B I P T**

---

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

**MEDEDELING VAN DE RAAD VAN HET BIPT  
VAN 23 DECEMBER 2014  
BETREFFENDE DE CONTROLE  
VAN DE AANBIEDERS VAN POSTDIENSTEN  
VERRICHT DOOR HET BIPT IN DE JAREN 2013 EN 2014**

# INHOUDSOPGAVE

1. SAMENVATTING.....	3
2. INLEIDING.....	4
3. MISSIONS VAN HET BIPT.....	4
3.1. De 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. Instrumenten 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 2013.....	9
5. RESULTATEN VAN DE CONTROLES UITGEVOERD IN 2014.....	11
5.1. Resultaten.....	11
5.2. Analyse van de naleving van de wettelijke voorwaarden.....	11
5.2.1. Behandeling van de klachten.....	11
5.2.2. Identificatie.....	12
5.2.3. Essentiële eisen.....	12
5.2.4. Verbod op de distributie van zendingen die aan de buitenkant opschriften dragen die strijdig zijn met de goede zeden of de openbare orde.....	12
6. INFORMATIESESSIE.....	12
7. CONCLUSIE.....	13

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 acties 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;
  - informatie te verstrekken via de website en via alle commerciële contracten 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 2014 had de essentie van de controle van de inachtneming van de postreglementering betrekking op de follow-up van de 47 controles die waren gelanceerd in december 2013.

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.

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.

Laten we er alvast aan herinneren (zie verder onder 3.4 De middelen van het BIPT in geval van niet-naleving) dat de ondernemingen die zich niet schikken naar de regelgeving, 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 door de wetgever belast om specifieke controles uit te voeren bij de aanbieders van postdiensten en daar verslag over uit te brengen. De bedoeling daarvan is 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 controleacties die gestart zijn in december 2013 en verricht in 2014.

## 3. MISSIONS VAN HET BIPT

### 3.1. De controle

Het BIPT is meer bepaald<sup>1</sup> 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 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven (hieronder "Postwet") (zie verder onder 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 2014 werden de controles uitgevoerd door de dienst Postale Markt van het BIPT.

---

<sup>1</sup> 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 postdiensten<sup>2</sup>

Er dient onder "aanbieder van postdiensten" te worden verstaan: onderneming die een of meer postdiensten aanbiedt. De "postdiensten" zijn diensten die bestaan uit het ophalen, het sorteren, het vervoeren en de distributie van postzendingen<sup>3</sup>.

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 bevatten<sup>4</sup>.

De verlening van postdiensten door de natuurlijke of rechtspersoon van wie de post afkomstig is, valt niet onder deze definitie<sup>5</sup>.

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, hiertoe een vergunning dienden aan 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 vergunningen<sup>6</sup>

Het betreft ondernemingen die een postdienst verstrekken inzake brievenpost die onder de universele postdienst valt<sup>7</sup>.

"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.

---

<sup>2</sup> Definitie "aanbieder van postdiensten": zie lexicon

<sup>3</sup> Artikel 131, 1° van de Postwet

<sup>4</sup> Artikel 131, 7° van de Postwet

<sup>5</sup> Artikel 131, 2° van de Postwet

<sup>6</sup> "houder van een individuele postale vergunning": zie de definitie in het lexicon

<sup>7</sup> "universele postdienst": zie de definitie in het lexicon

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.

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.

Tot op heden heeft slechts één onderneming, TBC-Post, een vergunning gekregen en valt die onder deze categorie.

### *3. De aangewezen aanbieder van de universele dienst<sup>8</sup>*

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:

- 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:

---

<sup>8</sup> "aangewezen aanbieder van de universele dienst": zie de definitie in het lexicon

- personen belast met de verdeling van zendingen van geadresseerde kranten **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.

3° De aanbieders moeten **essentiële eisen** 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 ruimtelijke ordening;
- 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. Instrumenten van het BIPT in geval van niet-naleving

Artikel 21 van de Statuutwet geeft het Instituut de mogelijkheid om mits een bepaalde procedure wordt nageleefd, de aanbieder te bevelen de vastgestelde inbreuk te verhelpen. 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 wettelijk verplicht om een jaarverslag te publiceren met betrekking tot de controle van alle aanbieders van postdiensten<sup>9</sup>. Dit verslag heeft als doel een overzicht te geven van de controleacties die het BIPT heeft gestart in december 2013 en uitgevoerd in 2014.

---

<sup>9</sup> 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 wel degelijk 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 respectieve 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 eisen door hun onderaannemers en, desgevallend, door elke persoon die hen personeel ter beschikking stelt.

De essentiële eisen zijn 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 eisen 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 brievenpostzendingen 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 2013

In 2014 heeft het BIPT de controles voortgezet die in 2013 waren gestart.

Er moet worden opgemerkt dat aangezien de verplichting om elke verrichting van een postdienst aan te geven, vervallen is, het BIPT moeilijkheden ondervindt om de spelers te identificeren die op de markt aanwezig zijn.

De dienst Postale Markt heeft niettemin een database kunnen opstellen met daarin de namen van de postale aanbieders die geïdentificeerd zijn voor 1 januari 2011 en de namen van de natuurlijke of rechtspersonen die opgenomen zijn in de gouden telefoongids onder de rubriek "Koerierdiensten". Deze lijst bevat 1451 namen van ondernemingen die mogelijk postdiensten aanbieden.

Op 13 december 2013 heeft het BIPT een brief gericht aan 47 ondernemingen die deel uitmaakten van deze lijst van 1451 ondernemingen. Het BIPT heeft twee ondernemingen die zich nog niet hadden geschikt, in het oog blijven houden en er zijn 45 nieuwe controles gestart. De nieuwe controles zijn uitgesplitst volgens het aantal ondernemingen die postdiensten kunnen verstrekken in elk gewest van het land.

In de onderstaande tabel is deze uitsplitsing te zien.

	Brussel	Wallonië	Vlaanderen	Totaal
Aantal aanbieders per regio	211	303	937	1451
Percentage van de ondernemingen die postdiensten kunnen aanbieden	14,54%	20,88%	64,57%	100%
Aantal aanbieders in de steekproef per regio	6	9	30	45
Volume van de steekproef uitgedrukt in pct. van de totale steekproef	13,33%	20,00%	66,66%	100%

## 5. RESULTATEN VAN DE CONTROLES UITGEVOERD IN 2014

### 5.1. Resultaten

In 2014 heeft het BIPT de controle voortgezet van de steekproef van aanbieders van postdiensten die in december 2013 geselecteerd zijn.

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

Naar aanleiding van de enquêtes die het heeft gehouden, heeft het BIPT vastgesteld dat van deze 47 maatschappijen:

- 13 ondernemingen geen activiteiten uitoefenden die onder van de postale reglementering vallen;
- 10 ondernemingen hun activiteiten hebben stopgezet waarvan zes wegens faillissement;
- 5 ondernemingen volkomen onbereikbaar zijn, noch via de post, noch telefonisch, noch via een website;
- 8 ondernemingen in orde waren met de wetgeving;
- 11 ondernemingen verzocht zijn om hun praktijken in overeenstemming te brengen met de postale reglementering. De onregelmatigheden die werden vastgesteld voor deze 11 ondernemingen betroffen alle verplichtingen op het stuk van klachtenbehandeling.

Bij het opstellen van dit verslag zijn 5 ondernemingen nog steeds niet in orde en zet het BIPT het onderzoek voort.

### 5.2. Analyse van de naleving van de wettelijke voorwaarden

#### 5.2.1. 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);
- 1 van de ondernemingen het formulier dat haar was toegezonden, niet correct had ingevuld.

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

### 5.2.2. Identificatie

De gecontroleerde 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 stonden;
- door een herkenningsteken aan te brengen (logo, barcode, stempel) op de zending en het bewijs van verzending.

### 5.2.3. Essentiële eisen

De gecontroleerde 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).

18 ondernemingen hebben verklaard dat ze geen gevaarlijke stoffen vervoeren. Wat de onderneming betreft die verklaard heeft gevaarlijke stoffen te vervoeren, stond in haar algemene voorwaarden een vervoerwijze die voldoet aan de ADR-reglementering.

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

De 19 betrokken ondernemingen hebben verklaard elke zending te weigeren die de goede zeden of openbare orde in het gedrang zou brengen.

## 6. INFORMATIESESSIE

Zich ervan bewust dat de vastgestelde onregelmatigheden hoofdzakelijk voortspuiten uit een slechte kennis van de wetgeving en dat de ondervonden problemen betrekking hebben op de klachtenbehandeling, heeft het BIPT in samenwerking met de Ombudsdienst voor de postsector een infosessie georganiseerd, die plaatsvond op 6 februari 2014.

Tijdens deze vergadering zijn de volgende punten toegelicht:

- de bevoegdheden van het BIPT inzake controle,
- de wettelijke verplichtingen van de aanbieders van postdiensten,
- het verloop van een controleprocedure,
- de financiering van de ombudsdienst.

De presentatie die tijdens deze infosessie is gegeven, is te vinden op het volgende adres:

[http://www.smspo.be/nl/678/ShowContent/2363/Jaarverslagen\\_publicaties/Jaarverslagen.aspx](http://www.smspo.be/nl/678/ShowContent/2363/Jaarverslagen_publicaties/Jaarverslagen.aspx)

## 7. CONCLUSIE

De onregelmatigheden die werden vastgesteld in 2014 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.

Zowel de wetgeving als het BIPT zijn immers niet goed bekend bij de gecontroleerde operatoren. Er wordt daarentegen opgemerkt dat wanneer het BIPT de reglementering uitlegt aan de betrokken ondernemers tijdens individuele uitwisselingen, zij 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 jaren. 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.

Het BIPT kan alleen maar bevestigen dat de klachten over deze aspecten van de wetgeving bijna onbestaande zijn. Dat is de reden waarom het BIPT van oordeel is dat het efficiënter zou zijn om enkel te focussen op de postale aanbieders die een echt probleem vormen. Daarom is het BIPT van plan om zijn controle in de toekomst te richten op de operatoren waarover er klachten zijn geweest. Daartoe zal contact worden opgenomen met de Ombudsdienst voor de postsector.

Het blijkt immers dat de systematische controles zoals ze momenteel verlopen, niet voldoen aan de streefdoelen, namelijk dat de aanbieders van postdiensten zich schikken naar de wetgeving en dat de consumenten op die manier optimaal worden beschermd. Het is ook van fundamenteel belang dat de aanbieders van postdiensten kunnen worden geïdentificeerd voordat men ze moet controleren. Daarom zou het verstandig zijn om de "aangiftes" die in 2011 waren afgeschaft, eventueel in een andere vorm opnieuw in te voeren. Een efficiënte oplossing zou immers zijn de aanbieders van postdiensten ertoe te verplichten zich bij het BIPT te laten registreren als operator of zelf toegang te krijgen tot de contactgegevens van de ondernemingen die bij de Kruispuntbank van de Ondernemingen ingeschreven zijn als aanbieder van postdiensten. Nadat de aanbieders geïdentificeerd zijn, zou het BIPT met hen contact opnemen om ze preventief in te lichten over de van kracht zijnde wetgeving en de verplichtingen die op hen rusten. Omdat het doelwit beter omschreven is en de regels duidelijk gesteld vanaf het begin, zouden de toekomstige controles heel wat efficiënter kunnen zijn. Omdat iedereen weet wat van hem verwacht wordt, zou het niet langer nodig zijn om een reeks brieven en herinneringen te versturen. Een vaststelling van inbreuk zou, indien de aanbieder van postdiensten zich niet schikt binnen de termijn die hem toebedeeld wordt, rechtstreeks terechtkomen in een inbreukprocedure.

## 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 certificatediensten.
distributie	het proces gaande van de sortering in het distributiecentrum tot de distributie 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.
aanbieder 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 betreffende de 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	<p>de universele postdienst omvat de volgende verrichtingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- het ophalen, het sorteren, het vervoer en de distributie van postzendingen tot 2 kg;</li> <li>- het ophalen, het sorteren, het vervoer en de distributie van postpakketten tot 10 kg;</li> <li>- de distributie van de postpakketten ontvangen vanuit andere Lidstaten tot 20 kg;</li> <li>- de diensten in verband met aangetekende zendingen en zendingen met aangegeven waarde.</li> </ul> <p>De universele postdienst omvat zowel de nationale als de grensoverschrijdende diensten.</p>
postdiensten	<p>diensten die bestaan in het ophalen, het sorteren, het vervoeren en het bezorgen van postzendingen. De verlening van postdiensten door de natuurlijke of rechtspersoon van wie de post afkomstig is, valt niet onder deze definitie.</p>
houder van een postale vergunning	<p>individuele postale aanbieder die een dienst van brievenpost verstrekt die onder de universele dienst valt en die daartoe een vergunning moet aanvragen.</p>
gebruiker	<p>natuurlijke of rechtspersoon aan wie de postdienst aangeboden wordt, als afzender of als geadresseerde.</p>