

FOKUS AUF: STREITFÄLLE ÜBER DIE ABFERTIGUNG UND ZOLLGEBÜHREN

Die wichtigste Beobachtung für 2021 ist die große Anzahl von eingereichten Beschwerden über eingehende Pakete, die aus einem Nicht-EU-Land gesandt wurden. Es handelt sich hier um 1.558 Beschwerden in Zusammenhang mit der Abfertigung und Berechnung des Mehrwertsteuers und der eventuellen Einfuhrabgaben. Die Zollagenturen der Postunternehmen führen diese Berechnung im Auftrag der Generalverwaltung Zoll und Akzisen durch. Die Erklärung für die Steigerung dieser Art Beschwerden ist doppelt. In der ersten Hälfte von 2021 gab es den Einfluss des Brexits, was bedeutete, dass Waren, die ab dem 1. Januar 2021 aus dem Vereinigten Königreich eingeführt wurden, abgefertigt werden mussten. Darüber hinaus, und das ist der Hauptgrund für diese Streitfälle, ist die Anwendung der neuen europäischen Mehrwertsteuervorschriften für E-Commerce ab dem 1. Juli 2021.

1.276 BESCHWERDE

**ÜBER ZOLLGEBÜHREN ZWISCHEN DEM.
1 JULI 2021 UND DEM 31. DEZEMBER 2021**



282 BESCHWERDE

**ÜBER ZOLLGEBÜHREN ZWISCHEN JANUAR
2021 UND DEM 30. JUNI 2021**



385 BESCHWERDE

ÜBER ZOLLGEBÜHREN 2020

FALL

ZITAT EINES BELGISCHEN EMPFÄNGERS, DER DAS VERFAHREN FÜR DEN EMPFANG VON PAKETEN SEINER IN JAPAN LEBENDEN TOCHTER ANKLAGT:

„Zu Weihnachten hat meine Tochter erneut ein Paket gesandt und zusätzlich zu dem Formular, auch noch ausdrücklich auf den Karton (siehe beigefügtes Bild) geschrieben, dass es sich hier um ein Geschenk von einer Privatperson an eine andere Privatperson handelt. Sogar auf dem Bild, das mit der Verfolgungsmail gesandt wurde, ist diese Meldung deutlich lesbar. Aber erneut werden Einfuhrabgaben erhoben, diesmal in Höhe von insgesamt 33,12 EUR für ein Paket im Wert von 38,61 EUR. Diesmal haben wir doch die Neuberechnung beantragt...“

Leider kann ich Ihnen keine genauen Zahlen darüber geben, wieviel Belgier außerhalb der EU wohnen, aber es handelt sich wenigstens um 80.000 Familien. Ich bin der Meinung, es ist nicht so viel verlangt, dass das Postunternehmen eine angemessene Lösung für alle diesen Landsleute außerhalb der EU bereitstellt.“

POLITISCHE EMPFEHLUNG

DER OMBUDSDIENST EMPFIEHLT DER POLITIK,
DIE UNBEABSICHTIGTEN FOLGEN DER
ANWENDUNG DER NEUEN EUROPÄISCHEN
MWST.-VORSCHRIFTEN FÜR E-COMMERCE ZU
ANALYSIEREN UND ZU KORRIGIEREN.

2021 AUF EINEN BLICK

8.321 VERMITTLUNG-ERSUCHEN

4.810 UNZULÄSSIGE ERSUCHEN

3.511 ZULÄSSIGE ERSUCHEN

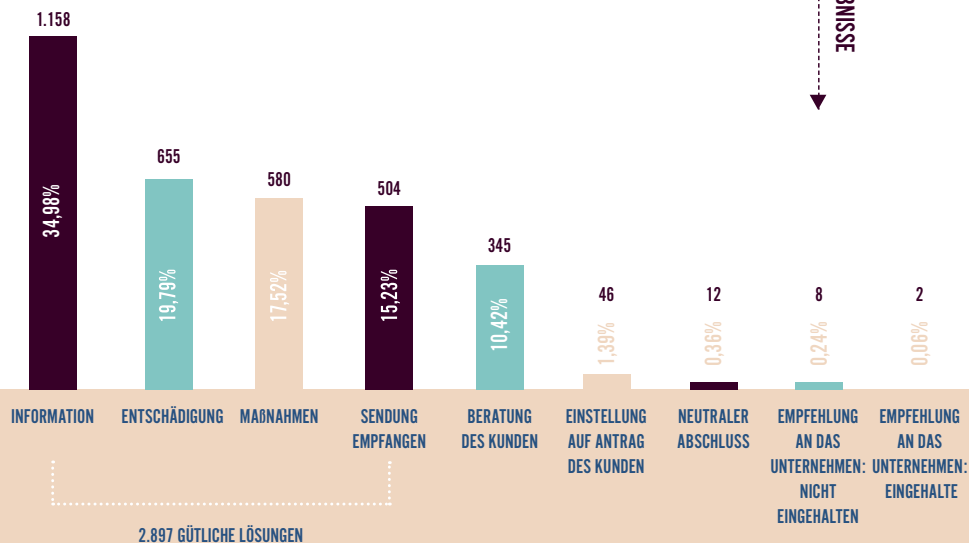
+322 AUS 2020 ÜBERTRAGENE DOSSIERS

3.833 ERMITTLUNGS-DOSSIERS

3.310 ABGESCHLOSSENE DOSSIERS

523 AUF 2022 VERSCHOBENE DOSSIERS

ERGEBNISSE



WICHTIGSTE ZAHLEN DER VERMITTLUNGERSUCHEN

EIN VERFEINERTES BILD DER BESCHWERDEN IM POSTSEKTOR: JEDES VERMITTLUNGERSUCHEN KANN JE NACH DER BESCHREIBUNG DES STREITFALLES DURCH DEN KUNDEN VERSCHIEDENE BESCHWERDEN BETREFFEN. 2021 GAB ES DURCHSCHNITTLICH 2,3 BESCHWERDEN PRO DOSSIER.

8.235 ZULÄSSIGE BESCHWERDEN

1.639 BRIEFSENDUNGEN

4.559 PAKETE

1.913 IM BEZIEHUNGSBEREICH

124 SONSTIGE

TOP 3

503 VERSCHWUNDENE SENDUNGEN
443 FEHLER BEI DER ZUSTELLUNG
160 BITTEN UM ENTSCHÄDIGUNG

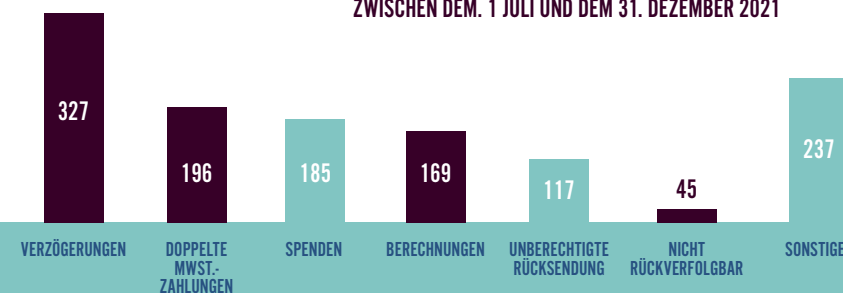
TOP 3

650 KUNDENDIENST BIETET KEINE LÖSUNG
307 KEINE REAKTION DES KUNDENDIENSTES
280 EMPFÄNGER KANN KEINE BESCHWERDE EINREICHEN

TOP 3

1.075 VERSCHWUNDENE PAKETE
823 BITTEN UM ENTSCHÄDIGUNG
794 KOSTEN/ANRECHNUNG

FOKUS AUF 1.276 BESCHWERDEN ÜBER ZOLLGEBÜHREN ZWISCHEN DEM. 1 JULI UND DEM 31. DEZEMBER 2021



2021 IN EINZELHEITEN: ZULÄSSIGE BESCHWERDEN

DER OMBUDSDIENST EMPFIEHLT DEM POSTSEKTOR:

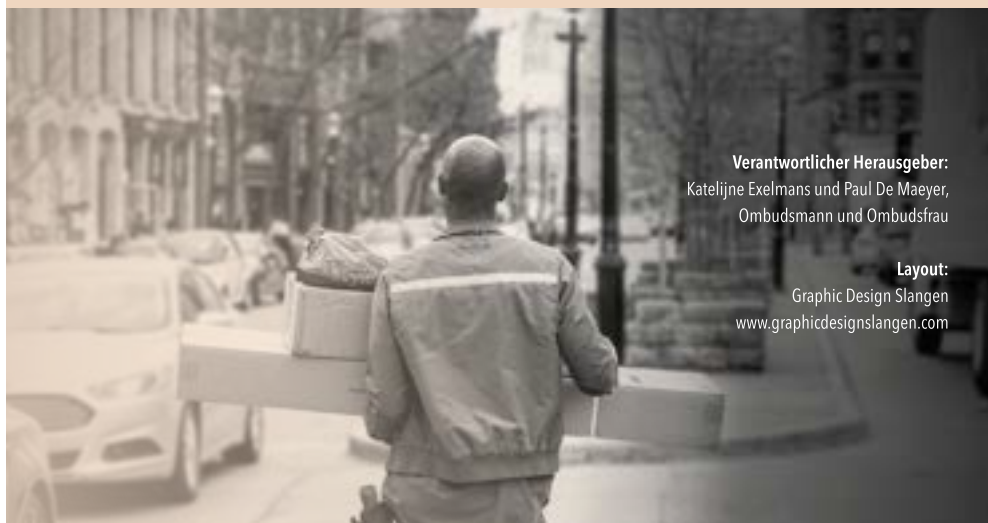
- die Berechnung der Zollgebühren für ein internationales Paket dem belgischen Kunden deutlich zu erläutern.
- die Rechte des Empfängers zu gewährleisten, indem seine Beschwerden untersucht werden, er informiert wird und ihm gegebenenfalls eine Entschädigung gezahlt wird.

DER OMBUDSDIENST EMPFIEHLT BPOST:

- allen Sendungen, wofür der Empfänger Einfuhrabgaben zahlt, zu folgen bis einschließlich Aushändigung der Sendung dem Empfänger.
- neben dem Onlinesystem eine alternative Möglichkeit für die Zahlung von Einfuhrabgaben anzubieten.
- die inneren Verfahren für die Lokalisierung von Paketen, die von der vorgesehenen Strecke abweichen, zu optimieren. Dies dient dazu, den Verlust von Paketen zu verringern.

DER OMBUDSDIENST EMPFIEHLT DER POLITIK:

- die unbeabsichtigten Folgen der Anwendung der neuen europäischen MwSt.-Vorschriften für E-Commerce auf Sendungen, die unter die Mehrwertsteuerbefreiung für Spenden fallen, zu analysieren und zu korrigieren.
- zu untersuchen, ob die elektronische Verfolgung von Prior-Briefen auf dem derzeitigen Briefmarkt mit geringeren Volumen und höheren Preisen angemessen ist.
- eine Rechtsgrundlage für die Höhe der Entschädigung für Verzögerung, Verlust, Diebstahl und Beschädigung von nationalen Einschreibesendungen sowie nationalen Päckchen im Rahmen der Universaldienstleistung festzulegen.



Verantwortlicher Herausgeber:

Katelijne Exelmans und Paul De Maeyer,
Ombudsman und Ombudsfrau

Layout:

Graphic Design Slangen
www.graphicdesignslangen.com