

DER OMBUDSDIENST EMPFIEHLT BPOST:

- ▶ **Seinen Kundendienst besser zugänglich zu machen, sodass jeder Benutzer die Möglichkeit hat, eine Fehlfunktion eines bestimmten Dienstes zu melden und eine angemessene Lösung für die vorgelegte Beschwerde zu erhalten.**

IN BEZUG AUF DIE POSTZUSTELLUNG

- ▶ Eine eingehende Untersuchung durchzuführen, wenn wiederkehrende und strukturelle Zustellungsprobleme auftreten, gefolgt von geeigneten Maßnahmen, die in einem Zeitraum ergriffen werden, der zur Kontrolle der Qualität der erbrachten Dienstleistung als notwendig erachtet wird.
- ▶ Ein besonderes Verfahren für Todesanzeigen vorzusehen, das darin besteht, letzteren eine spezifische, schnelle und bessere Nachbehandlung im Postkreis zu gewähren.
- ▶ Zur strikten Einhaltung der Verpflichtungen bei der Zustellung einer Einschreibesendung, das heißt, die Sendung immer gegen Unterschrift des Empfängers zu verteilen und sicherzustellen, dass die Identität des Empfängers formal überprüft wird.

IN BEZUG AUF DEN VERSAND VON PAKETEN

- ▶ Die bei der Zustellung eines Pakets vorgesehenen Verpflichtungen strikt einzuhalten, das heißt, beim Empfänger zu klingeln, um ein Paket zu liefern, das zu groß ist, um in den Briefkasten eingefügt zu werden, und systematisch eine schriftliche Benachrichtigung im Briefkasten in Abwesenheit des Empfängers des Pakets hinterzulassen.
- ▶ Bei vermissten Paketen: angemessene spezifische Untersuchungen im Rahmen des internen Beschwerdeverfahrens durchzuführen und die erforderlichen operativen Verbesserungen, die sich daraus ergeben, durchzuführen.
- ▶ In Bezug auf das digitale Tracking-Tool, das dem Benutzer zur Verfügung steht:
 - Die Qualität der vom digitalen Tracking-Tool bereitgestellten Informationen zu verbessern.
 - In erster Linie eine Untersuchung durchzuführen, wenn der Empfänger erklärt, dass sein Paket nicht zugestellt wurde, auch, wenn das digitale Tracking-Tool das Paket als zugestellt kennzeichnet.

DER OMBUDSDIENST EMPFIEHLT UNTERNEHMEN DES POSTSEKTORS:

- ▶ Die Rechte des Empfängers zu gewährleisten, indem er auf Verlangen eine Untersuchung einleitet, indem er ihn ordnungsgemäß informiert und in bestimmten Fällen, die dies rechtfertigen, ihm eine finanzielle Entschädigung für das erlittene Unrecht zahlt.



SMSPOMPS

SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL
OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR

9.276 VERMITTLUNGERSUCHEN
IM JAHR 2018

4.030
ZULÄSSIGEN VERMITTLUNG-
SUCHEN IM JAHR 2018

5.246
UNZULÄSSIGEN VERMITTLUNG-
SUCHEN IM JAHR 2018

ZULÄSSIGEN VERMITTLUNGERSUCHEN

4.030 VERMITTLUNGERSUCHEN HABEN ZU 11.825 BESCHWERDEN GEFÜHRT

3.683
BESCHWERDEN ÜBER
POSTSENDUNGEN

3.315
BESCHWERDEN ÜBER DIE BEZIEHUNGEN ZWISCHEN
DEM KUNDEN UND DEM UNTERNEHMEN

4.562
BESCHWERDEN
ÜBER PAKETE

265
VERSCHIEDENEN ANTRÄGE

11.825 NEUEN ZULÄSSIGEN
BESCHWERDEN IM JAHR 2018

11.435 ABGESCHLOSSENEN
BESCHWERDEN IM JAHR 2018

2.630 AUF 2019
VERSCHOBENEN BESCHWERDEN

+ 2.240
BESCHWERDEN 2017

14.065
ZU BEHANDELNDEN
BESCHWERDEN IM JAHR 2018

DIE ZUSTELLUNG VON PAKETEN UND BRIEFPOSTSENDUNGEN: ES GIBT EINEN SPIELRAUM FÜR VERBESSERUNGEN



Der Ombudsdienst hat 2.844 zulässigen Beschwerden in Bezug auf das Versenden von Briefpostsendungen und Paketen empfangen.

Bei den Briefpostsendungen und damit bei den Briefen, den Rechnungen, der Tagespresse, den Zeitschriften und den adressierten Drucksachen machen die „Fehler bei der Zustellung“ die größte Anzahl von Beschwerden aus. Es kann sich um Sendungen handeln, die an eine falsche Adresse zugestellt wurden, die nicht (vollständig) in den Briefkasten eingefügt wurden, oder die an den Absender zurückgeschickt wurden oder wofür die Postzustellung unterbrochen wurde... Trotz der Abnahme des Volumens der Post ist die Anzahl der Beschwerden im Zusammenhang mit den Briefpostsendungen weiterhin relativ hoch: 1.776 Beschwerden im Jahr 2018. Der Ombudsdienst erhält selten Beschwerden über vereinzelte Vorfälle. Die Beschwerden betreffen wiederkehrende Vorfälle: die gleichen Fehler in der Zustellung treten trotz wiederholter Beschwerden immer wieder auf.

Bei Pakete und Einschreibesendungen ist es vor allem die Nichteinhaltung des geltenden Verfahrens, die die große Mehrheit der Beschwerden ausmacht: die automatische Benachrichtigung im Briefkasten (= der Zusteller, der nicht beim Empfänger klingelt um eine Einschreibesendung oder ein Paket, für die die Unterschrift des Empfängers erforderlich ist, abzugeben) für ein Paket oder ein Einschreiben, das Fehlen einer Unterschrift, das Fehlen der schriftlichen Benachrichtigung im Briefkasten... Die Kategorie „Fehler bei der Zustellung“ betrifft 1.068 Beschwerden über Pakete.

Unter den damit zusammenhängenden Beschwerden betreffen die häufigsten Streitigkeiten Fälle von vermissten Paketen: 1.110 Beschwerden im Jahr 2018.

ENTWICKLUNG

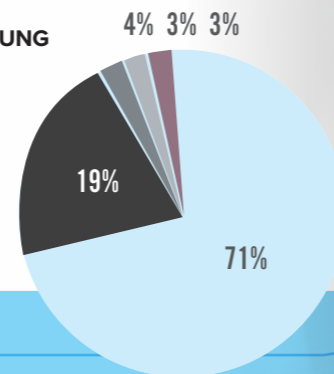
NEUE VERMITTLUNGERSUCHEN

2018	2017	2016
9.276	5.985	4.697

ERGEBNISSE DER VERMITTLUNG

11.435 ABGESCHLOSSENEN BESCHWERDEN IM JAHR 2018

- 8.097 GELÖSTES PROBLEM/ ENTSCHÄDIGUNG FÜR DEN KUNDEN
- 2.165 FALL, IN DEM DAS UNTERNEHMEN KEINE SCHULD TRIFFT ODER OHNE BEWEIS DAFÜR
- 481 UNBEGRÜNDETE BESCHWERDE
- 338 UNTERBROCHENE BESCHWERDE
- 351 GERECHTFERTIGTE ODER VERSTÄNDLICHE BESCHWERDE, JEDOCH OHNE LÖSUNG
- 3 EMPFEHLUNG



DER KUNDENDIENST VON BPOST IST NICHT AUSREICHEND ERREICHBAR!

Die Zahl der unzulässigen Beschwerden, die auf bpost zurückzuführen sind, stieg 2018 um 85% auf 4.823 Anträge. 682 Kläger erklärten ausdrücklich, dass sie ihre Beschwerde nicht im Rahmen des von bpost zur Verfügung gestellten Verfahrens einreichen konnten, und mussten sich daher an den Ombudsdienst wenden. Dies bedeutet, dass von insgesamt 4.823 unzulässigen Dossiers, die auf bpost zurückzuführen sind, einer von sieben Benutzern sich über die Unzugänglichkeit des Kundendienstes des Postunternehmens beschwert.

Diese Feststellung wurde auch bei zulässigen Beschwerden beobachtet: 272 Benutzer erklärten ausdrücklich, es sei nicht leicht, ihre Beschwerde in erster Linie bei bpost einzureichen.

Schließlich stieg auch die Anzahl der vom Ombudsdienst erfassten Telefonanrufe im Jahr 2018 stark an. Für unsere Dossierbearbeiter ist es auch eine tägliche Aufgabe, die Benutzer darüber zu informieren, wie Sie mit einem bpost-Mitarbeiter telefonisch Kontakt aufnehmen können.

Der Ombudsdienst stellt hier ausdrücklich und unmissverständlich, dass der Weg, den ein Benutzer zurückzulegen hat, um seine Beschwerde beim Kundendienst von bpost vorzutragen, immer mühsamer wird.

Erklärung eines Empfängers:

... meine Sendung steht seit dem 7. November auf dem gleichen Stand! Was jedoch ein echtes Problem darstellt, ist, dass ich niemanden finden kann, der meine Fragen beantworten kann. Das Postamt gibt mir die Nummer des Kundendienstes: und wenn ich diese Nummer wähle, gibt es eine vorgespeicherte Nachricht, die mich abwimmelt! Dito mit dem Online-Beschwerdeformular, ich werde ohne klare Antwort abgewimmelt! ... Ich kann niemanden erreichen, der mir sagen kann, wo mein Paket ist oder meine Fragen beantworten kann!

4.562 BESCHWERDEN ÜBER PAKETE

Das Jahr 2018 wird als das erste Jahr im Bestehen des Ombudsdienstes für den Postsektor bezeichnet, in dem die Anzahl der Vermittlungersuchen in Bezug auf den Versand von Paketen die Anzahl der Vermittlungersuchen in Bezug auf die Postzustellung übersteigt. Dies ist an sich nicht überraschend in Zusammenhang mit einem wachsenden Postmarktsektor und einem rückläufigen Briefvolumen. Die große Mehrheit der Beschwerden wird auf bpost zurückgeführt. In Bezug auf Beschwerden im Zusammenhang mit dem Versand von Paketen: 94% davon werden auf bpost zurückgeführt. Die Top 5 wird von DPD, PostNL, Mondial Relay und DHL Parcel vervollständigt.

ZULÄSSIGEN BESCHWERDEN 2018

-  **4.562** BESCHWERDEN ÜBER PAKETE
-  **3.683** BESCHWERDEN ÜBER POSTSENDUNGEN
-  **3.315** BESCHWERDEN ÜBER DIE BEZIEHUNGEN ZWISCHEN DEM KUNDEN UND DEM UNTERNEHMEN
-  **265** VERSCHIEDENEN ANTRÄGE