

**CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE**

3 décembre 2019

PROPOSITION DE LOI**modifiant la loi du 26 janvier 2018
relative aux services postaux en ce qui
concerne les délais d'acheminement**

(déposée par Mme Leen Dierick et consorts)

**BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS**

3 december 2019

WETSVOORSTEL**tot wijziging van de wet van 26 januari 2018
betreffende de postdiensten
wat verzendingstermijnen betreft**

(ingediend door mevrouw Leen Dierick c.s.)

RÉSUMÉ

Cette proposition de loi vise le respect du délai d'acheminement du courrier postal et des avis de décès. Elle renforce les exigences qualitatives. Au moins 97 % des envois devront être livrés à temps. Pour les avis de décès, un objectif plus strict de 99 % est proposé en ce qui concerne les délais d'acheminement.

SAMENVATTING

Dit wetsvoorstel beoogt de tijdige levering van brievenpost en rouwberichten. De kwaliteitseisen worden aangescherpt. Minstens 97 % van de zendingen moet tijdig geleverd worden. Voor rouwbrieven wordt een striktere doelstelling van 99 % m.b.t. verzendingstermijnen vooropgesteld.

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	: Parti Socialiste
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
CD&V	: Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	: socialistische partij anders
cdH	: centre démocrate Humaniste
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	: Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkorting bij de numering van de publicaties:	
DOC 55 0000/000	Document de la 55 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 55 0000/000	Parlementair document van de 55 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigegekleurd papier)

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

Certains envois postaux ne sont pas remis dans les temps. Les délais d'acheminement imposés dans le cadre du service universel ne sont pas toujours respectés. Lorsque les particuliers et les entreprises paient (un supplément) pour un envoi prioritaire J+1, sauf force majeure exceptionnelle, ces courriers doivent effectivement être distribués le jour convenu. Un soin particulier doit être apporté aux envois relatifs aux événements familiaux.

L'IBPT, l'autorité de surveillance, constate que les délais d'acheminement ne sont pas toujours respectés.

“L'IBPT constate que bpost n'a pas atteint la norme de qualité légale de 93 % pour l'acheminement du courrier égrené prioritaire pour l'année 2017. En outre, la norme de qualité reprise dans le contrat de gestion entre l'État et bpost, qui s'élève à 95 % pour quatre services postaux du panier des petits utilisateurs, n'a pas été atteinte pour les trois services avec un délai d'acheminement de J+1, à savoir le courrier égrené intérieur prioritaire, les envois recommandés égrenés intérieurs et le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire. Seul le courrier égrené non prioritaire, avec un délai d'acheminement de Jour+2, dépasse cette norme de qualité de 95 %.” (Décision du conseil de l'IBPT du 1^{er} février 2019 concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2017 du courrier égrené intérieur prioritaire, du courrier égrené intérieur non prioritaire, des envois recommandés égrenés intérieurs, des colis égrenés en service intérieur et du courrier égrené transfrontière entrant prioritaire).

En 2017, le service de médiation pour le secteur postal a déclaré 3 946 plaintes recevables. La plupart des dossiers – 1 321 – concernaient des erreurs de distribution de lettres, d'envois recommandés, de journaux, de magazines et d'imprimés. Par ailleurs, 984 envois s'étaient “égarés”, alors que 388 envois avaient été distribués en retard.

Des avis nous sont parvenus concernant la distribution tardive ou même la non-distribution par bpost de faire-part de décès. Lorsqu'un décès est porté tardivement à la connaissance des relations ou des personnes habitant le même village que le défunt, il s'ensuit un dommage émotionnel important et irréparable. Les personnes en deuil ont droit à un service irréprochable de la part de bpost. Les envois urgents concernant des événements

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Sommige postzendingen worden niet tijdig bezorgd. De in het kader van de universele dienst opgelegde verzendingstermijnen worden niet steeds behaald. Wanneer mensen en ondernemingen (extra) betalen voor een prioritaire bezorging D+1, dienen deze poststukken behoudens uitzonderlijke overmacht effectief op afgesproken dag bezorgd te worden. Bijzondere zorg is vereist voor zendingen die betrekking hebben op familiale gebeurtenissen.

De toezichthouder BIPT stelt vast dat de verzendingstermijnen niet steeds behaald worden.

“Het BIPT stelt vast dat Bpost de wettelijke kwaliteitsnorm van 93 % voor de verzending van de prioritaire stukpost brievenpost niet behaald heeft voor het jaar 2017. Daarnaast is de kwaliteitsnorm, opgenomen in het beheerscontract tussen De Staat en Bpost, die 95 % bedraagt voor vier postdiensten uit het kleingebruikerspakket, niet behaald voor de drie diensten met verzendingstermijn Dag+1, nl. de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling, de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen en de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbriefwisseling. Enkel de niet-prioritaire stukpost brievenpost, met verzendingstermijn Dag+2, scoort boven deze kwaliteitsnorm van 95 %.” (Besluit van de raad van het BIPT van 1 februari 2019 met betrekking tot de controle van de verzendingstermijnen voor het jaar 2017 van de binnenlandse prioritaire stukpost briefwisseling, de binnenlandse niet-prioritaire stukpost briefwisseling, de binnenlandse aangetekende stukpost zendingen, de binnenlandse stukpost postpakketten en de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpost brievenpost).

De Ombudsdienst van Bpost heeft in 2017 3 946 klachten over de postbedeling ontvankelijk verklaard. De meeste dossiers – 1 321 – gingen over fouten bij de uitreiking van brieven, aangetekende zendingen, kranten, bladen en drukwerk. Verder “verdwenen” 984 zendingen, terwijl er 388 te laat aankwamen.

We krijgen berichten van doodsbrieven die te laat gebust worden door Bpost of zelfs nooit aankomen. Wanneer kennissen of dorpsgenoten van de overledene te laat verwittigd zijn, is de emotionele schade groot en onherstelbaar. Mensen in rouw hebben recht op een vlekkeloze dienstverlening door Bpost. Dringende zendingen die betrekking hebben op familiale gebeurtenissen en bezorgd worden door een erkende begrafenisondernemer

familiaux et confiés à un entrepreneur de pompes funèbres agréé doivent être livrés le lendemain. La distribution tardive, voire la non-distribution d'un faire-part de décès est une situation qu'aucune famille ne devrait vivre.

En 2017, le service de médiation a reçu 35 plaintes concernant des erreurs lors de l'envoi d'avis de décès. Or, il existe probablement une importante sous-déclaration dans ce domaine. Tout le monde ne prend pas la peine de déposer une plainte. De plus, lorsqu'il s'agit de faire-part de décès, les personnes concernées sont souvent encore plus résignées. Bpost ne pourra jamais rattraper de telles erreurs.

Le contrat de gestion de bpost demande qu'une attention particulière soit accordée à la livraison des faire-part de décès. Toute entreprise publique se doit d'incarner l'entrepreneuriat éthique. Lorsque les relations du défunt sont averties trop tard, les dommages émotionnels sont importants et irréparables. Pour de nombreuses personnes, la rédaction et l'envoi de ces faire-part fait partie du processus de deuil. Les courriels et les médias sociaux remplacent en partie ces avis, mais de nombreuses personnes souhaitent en outre toujours envoyer un beau faire-part.

Les services postaux jouent un rôle majeur dans la vie économique et sociale. Les services postaux universels contribuent à renforcer la cohésion économique et sociale. Les entreprises publiques jouent un rôle social et remplissent une fonction d'exemple.

La concurrence sur le marché classique des lettres, un marché qui se rétrécit, est et restera sans doute très limitée, comme le montrent les exemples à l'étranger. Il reste impératif de surveiller la qualité au profit du consommateur et des PME. Il convient d'encourager bpost à maintenir un service de qualité. Nous voulons un marché postal dynamique, qui offre un service universel et accorde à l'avenir également la priorité à la qualité et au consommateur.

Pour y parvenir, il est nécessaire de prévoir des obligations de résultat et des contrôles ambitieux et concrets. En sa qualité d'autorité de contrôle et étant habilitée à infliger des amendes administratives à quiconque enfreint la législation postale, l'IBPT pourra également se montrer plus sévère.

Nous souhaitons que 97 % des envois postaux soient effectivement distribués à temps.

Le contrat de gestion actuel prévoit que 95 % des envois doivent être distribués dans le délai prescrit.

moeten tegen de volgende dag worden geleverd. Een doodsbrief die te laat bezorgd wordt of zelfs nooit aankomt: dat mag geen enkele familie tegenkomen.

De Ombudsdienst ontving in 2017 35 klachten over fouten bij de verzending van overlijdensberichten. Mogelijks gaat het hier om een stevige onderrapportage. Niet iedereen neemt de moeite om een klacht in te dienen. Wanneer het bovendien gaat om rouwbrieven, heerst er bij de betrokkenen vaak nog meer gelatenheid. Bpost kan zoiets niet meer rechtzetten.

Het beheerscontract vraagt Bpost een aparte focus te leggen op het tijdig bezorgen van rouwbrieven. Ethische ondernemen moet een actief werkwoord zijn voor ieder overheidsbedrijf. Wanneer kennissen van de overledene te laat verwittigd zijn, is de emotionele schade groot en onherstelbaar. Het opstellen en versturen van die brieven maakt voor velen deel uit van het rouwproces. E-mail en sociale media vervangen de brieven voor een stuk, maar heel wat mensen willen daarnaast nog steeds iets moois en tastbaars.

Postdiensten spelen een belangrijke rol in het economisch en maatschappelijk leven. De openbare en universele postdiensten dragen bij tot het verstevigen van de economische en sociale samenhang. De overheidsbedrijven hebben een maatschappelijke rol en een voorbeeldfunctie.

De concurrentie op de krimpende klassieke brievenmarkt is zeer beperkt en wellicht zal dit zo blijven, zo leren de voorbeelden in het buitenland. Kwaliteit bewaken en punctueel verbeteren met oog voor de consument en kmo blijft een must. Bpost moet aangemoedigd worden om een kwaliteitsvolle dienstverlening te behouden. Wij beogen een dynamische postmarkt met een universele dienst waarbij ook in de toekomst de kwaliteit en consument centraal staan.

Er is nood aan ambitieuze en concrete resultaatsverbintenissen én controle hierop. Ook de toezichthouder BIPT kan nog strenger optreden. Het BIPT is gemachtigd administratieve boetes op te leggen aan wie de postwetgeving niet naleeft.

Wij wensen dat 97 % van de postzendingen effectief tijdig geleverd worden.

Het huidige beheerscontract voorziet dat 95 % van de zendingen moet geleverd worden binnen de voorgeschreven termijn.

Nous souhaitons par ailleurs fixer un objectif spécifique et revu à la hausse pour la distribution des faire-part de décès, en prévoyant que 99 % de ces envois soient distribués à temps.

Le cadre légal comprend notamment la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux. Bpost a été désignée comme prestataire du service universel pour une période renouvelable de 5 ans à partir du 1^{er} janvier 2019. Les modalités relatives aux normes de qualité ont été fixées dans un contrat de gestion conclu entre bpost et l'État.

COMMENTAIRE DES ARTICLES

Art. 2

L'article 2 reprend, en les modifiant, les dispositions prévues dans l'article 5 du septième contrat de gestion. Les exigences de qualité ont été revues à la hausse. Au moins 97 % des envois devront être distribués à temps. Le contrat de gestion actuel prévoit que 95 % des envois doivent être distribués dans le délai prescrit. Pour les faire-part de décès, l'objectif relatif aux délais d'envoi a été porté à 99 %.

Art. 3

La présente modification législative entrera en vigueur six mois après sa publication au *Moniteur belge*.

Wij wensen voor rouwbrieven een specifieke, striktere doelstelling van 99 % tijdige leveringen.

Het huidige kader omvat o.a. de wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten. Bpost werd aangewezen als aanbieder van de universele dienst voor een hernieuwbare periode van vijf jaar vanaf 1 januari 2019. De nadere kwaliteitseisen werden vastgelegd in een beheerscontract tussen Bpost en de overheid.

ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING

Art. 2

Artikel 2 neemt de bepalingen voorzien in artikel 5 van het zevende beheerscontract in gewijzigde vorm over. De kwaliteitseisen worden aangescherpt. Minstens 97 % van de zendingen moet tijdig geleverd worden. Het huidige beheerscontract voorziet dat 95 % van de zendingen moet geleverd worden binnen de voorgeschreven termijn. Voor rouwbrieven wordt een striktere doelstelling van 99 % m.b.t. verzendingstermijnen vooropgesteld.

Art. 3

De wetswijziging treedt in werking zes maanden na bekendmaking in het *Belgisch Staatsblad*.

Leen DIERICK (CD&V)
Jef VAN DEN BERGH (CD&V)
Hendrik BOGAERT (CD&V)
Nawal FARIH (CD&V)
Franky DEMON (CD&V)
Steven MATHEÏ (CD&V)
Els VAN HOOFF (CD&V)

PROPOSITION DE LOI**Article 1^{er}**

La présente loi règle une matière visée à l'article 74 de la Constitution.

Art. 2

Dans la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux, il est inséré un article 18/1 rédigé comme suit:

“Art. 18/1.

§ 1^{er}. Le prestataire du service universel respecte les normes de qualité suivantes:

a) Les envois suivants sont distribués dans le délai J+1:

1° les envois de correspondance égrenés domestiques prioritaires jusqu'à 2 kg;

2° les colis postaux domestiques jusqu'à 10 kg pressés au tarif unitaire et faisant partie du panier des petits utilisateurs;

3° les envois recommandés égrenés domestiques jusqu'à 2 kg;

4° les envois de correspondance égrenés internationaux entrants prioritaires;

5° les faire-part de décès déposés dans un bureau de poste.

b) Les envois de correspondance égrenés domestiques non prioritaires jusqu'à 2 kg sont distribués dans le délai de J+3.

§ 2. Au moins 97 % des envois sont distribués dans le délai de distribution auquel le prestataire du service universel est tenu en vertu des points a), 1°, 2°, 3° et 4°, et b).

§ 3. Au moins 99 % des envois sont distribués dans le délai de distribution auquel le prestataire du service universel est tenu en vertu du point a), 5°.”

WETSVOORSTEL**Artikel 1**

Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 74 van de Grondwet.

Art. 2

In de wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten wordt een artikel 18/1 ingevoegd, luidende:

“Art. 18/1.

§ 1. De aanbieder van de universele dienst leeft de volgende kwaliteitsnormen na:

a) De volgende zendingen worden geleverd binnen de termijn van D+1:

1° zendingen van prioritaire binnenlandse stukbrievenpost tot 2 kg;

2° de binnenlandse tegen enkelstuktarieven aangeboden postpakketten tot 10 kg die deel uitmaken van het kleingebruikerpakket;

3° aangetekende zendingen van binnenlandse stukpost tot 2 kg;

4° zendingen van binnenkomende prioritaire internationale stukbrievenpost;

5° rouwbrieven afgegeven in een postkantoor.

b) Zendingen van niet-prioritaire binnenlandse stukbrievenpost tot 2 kg worden besteld binnen de termijn van D+3.

§ 2. Minstens 97 % van de zendingen wordt geleverd binnen de verzendingstermijnen waartoe de aanbieder van de universele dienst gehouden is krachtens de punten a) 1°, 2°, 3° en 4° en b).

§ 3. Minstens 99 % van de zendingen wordt geleverd binnen de verzendingstermijnen waartoe de aanbieder van de universele dienst gehouden is krachtens punt a) 5°.”

Art. 3

La présente loi entre en vigueur le premier jour du sixième mois qui suit celui de sa publication au *Moniteur belge*.

4 novembre 2019

Art. 3

Deze wet treedt in werking de eerste dag na de zesde maand na die waarin ze is bekendgemaakt in het *Belgisch Staatsblad*.

4 november 2019

Leen DIERICK (CD&V)
Jef VAN DEN BERGH (CD&V)
Hendrik BOGAERT (CD&V)
Nawal FARIH (CD&V)
Franky DEMON (CD&V)
Steven MATHEÏ (CD&V)
Els VAN HOOF (CD&V)