

# SÉNAT DE BELGIQUE

---

SESSION DE 2010-2011

---

23 JUIN 2011

---

## Proposition de loi modifiant la loi du 6 juillet 1971 relative à la création de LA POSTE et à certains services postaux

(Déposée par MM. Guido De Padt et Alexander De Croo)

---

### DÉVELOPPEMENTS

---

La loi du 1<sup>er</sup> avril 2007 visait à remplacer et à moderniser les lois originelles du 26 décembre 1956 sur le Service des postes et du 6 juillet 1971 portant création de LA POSTE. Selon la Convention postale universelle (1) toute personne qui recourt aux services postaux a le droit d'introduire une réclamation. Elle a également le droit d'être traitée correctement par l'entreprise et celui d'être indemnisée. C'est sur ce dernier aspect que porte la présente proposition.

Le succès croissant du commerce électronique, dans le cadre duquel le consommateur commande des marchandises par Internet, a fait apparaître une lacune dans la législation antérieure. En l'occurrence, c'est en effet le destinataire, et non l'expéditeur, qui paie les frais de port et choisit le mode d'expédition. La loi du 1<sup>er</sup> avril 2007 a remédié à la lacune législative concernée : elle prévoit une reconnaissance des droits du destinataire et confie au Roi le soin de déterminer les plafonds légaux ou les formules de calcul des indemnités.

---

(1) Un aperçu de la Convention postale universelle peut être consulté sous [www.bipt.be/GetDocument.aspx?forObjectID=359&lang=fr](http://www.bipt.be/GetDocument.aspx?forObjectID=359&lang=fr).

# BELGISCHE SENAAAT

---

ZITTING 2010-2011

---

23 JUNI 2011

---

## Wetsvoorstel tot wijziging van de wet van 6 juli 1971 betreffende de oprichting van DE POST en betreffende sommige postdiensten

(Ingediend door de heren Guido De Padt en Alexander De Croo)

---

### TOELICHTING

---

De wet van 1 april 2007 had tot doel om de oorspronkelijke wetten van 26 december 1956 op de postdienst en van 6 juli 1971 houdende oprichting van DE POST, respectievelijk te vervangen en te moderniseren. Krachtens de Wereldpostconventie (1) heeft de persoon die beroep doet op de postdiensten het recht om een klacht in te dienen. Daarnaast heeft hij ook het recht om correct behandeld te worden door de onderneming en het recht om een schadevergoeding te kunnen krijgen. Dit voorstel wil aandacht schenken aan dit laatste aspect.

Door de opmars van e-commerce, waarbij de consument goederen via het internet kan bestellen, kwam een lacune in de vorige wetgeving aan het licht. In dit geval is het immers de begunstigde die de vervoerskosten betaalt en de verzendingswijze kiest en niet de afzender. Deze tekortkoming in de wetgeving werd opgevangen door de wet van 1 april 2007. Deze voorziet namelijk een erkenning van de rechten van de bestemming en vertrouwt aan de Koning toe om wettelijke plafonds te bepalen of formules vast te leggen voor de berekeningen van de vergoedingen.

---

(1) Voor een overzicht van de Wereldpostconventie: [www.bipt.be/GetDocument.aspx?forObjectID=359&lang=nl](http://www.bipt.be/GetDocument.aspx?forObjectID=359&lang=nl).

Selon les Conditions générales des services postaux, qu'il s'agisse de bpost (1) ou d'un autre service postal (privé), l'expéditeur qui en fait la demande, et lui seul, est considéré comme bénéficiaire potentiel d'une indemnisation. L'idée sous-jacente à cette disposition tient au principe que l'expéditeur a payé les frais d'envoi et a conclu un contrat avec le distributeur. Il est également responsable de l'emballage et du choix du mode d'expédition.

Mais, comme il a été dit plus haut, une évolution peut être observée: il est désormais de plus en plus fréquent que ce soit non pas l'expéditeur mais le destinataire qui prenne ces décisions (et en assume le coût). Dans l'état actuel de la réglementation, le destinataire se trouve donc exclu du droit à une indemnisation.

La présente proposition entend assurer — par voie légale — l'octroi automatique de l'indemnité prévue, tant pour l'expéditeur que pour le destinataire, si la faute de l'opérateur postal est établie. En effet, le fait que l'auteur d'une réclamation soit privé de son droit à une indemnisation sous prétexte qu'il n'en a pas fait officiellement ou expressément la demande, témoigne d'un manque de respect vis-à-vis du client et engendre en outre la méfiance. Le destinataire est dès lors explicitement considéré comme une personne lésée pouvant, le cas échéant, bénéficier d'une indemnisation.

Cette adaptation législative permet également de tenir compte de la demande du Service de médiation pour le secteur postal, telle que formulée dans le rapport annuel 2009 (2).

\*  
\* \*

(1) Les Conditions générales de bpost peuvent être consultées sous <http://www.bpost.be/site/fr/conditions.html>, sous « Conditions générales en matière d'offre de services de La Poste ».

(2) Le rapport annuel 2009 peut être consulté sous [www.omps.be/GetDocument.aspx?forObjectID=2367&lang=fr](http://www.omps.be/GetDocument.aspx?forObjectID=2367&lang=fr).

Volgens de algemene Voorwaarden van de postdiensten, hetzij bpost (1), hetzij een andere (private) postdienst, wordt enkel en alleen de afzender die erom verzoekt, beschouwd als een mogelijke begunstigde van een schadevergoeding. De idee achter deze maatregel komt voort uit het principe dat de afzender de verzendingskosten betaald heeft en met de distributeur een contract heeft afgesloten. Tevens is hij verantwoordelijk voor de verpakking en de keuze van verzenden.

Maar zoals eerder gesteld, is er een evolutie merkbaar waarbij het meer en meer voorkomt dat niet de afzender, maar wel de bestemming deze beslissingen (en kosten) voor zijn rekening neemt. De bestemming wordt dus in de huidige regeling uitgesloten van het recht op schadevergoeding.

Huidig voorstel wil — bij wet — de automatische toekenning van de voorziene vergoeding bewerkstelligen, indien de fout van de postoperator vaststaat en dit zowel in hoofde van de afzender als van de bestemming. Het getuigt immers van weinig respect ten opzichte van klanten en wekt bovendien wantrouwen op, wanneer de klager zijn recht op schadevergoeding wordt ontnomen onder het mom dat hij het niet officieel of uitdrukkelijk heeft gevraagd. Tevens wordt de bestemming als mogelijke rechthebbende schadelijder, expliciet vernoemd.

Met deze aanpassing in de wet wordt ook tegemoetgekomen aan de vraag van de Ombudsdienst voor de postsector, zoals beschreven staat in het jaarverslag 2009 (2).

Guido DE PADT.  
Alexander DE CROO.

\*  
\* \*

(1) Voor een raadpleging van de Algemene Voorwaarden bpost: [http://www.bpost.be/site/nl/docs/conditions/algemene\\_voorwaarden\\_De\\_Post\\_NL.pdf](http://www.bpost.be/site/nl/docs/conditions/algemene_voorwaarden_De_Post_NL.pdf).

(2) Voor een raadpleging van het jaarverslag 2009: [www.omps.be/GetDocument.aspx?forObjectID=2367&lang=nl](http://www.omps.be/GetDocument.aspx?forObjectID=2367&lang=nl).

**PROPOSITION DE LOI**

---

**Article 1<sup>er</sup>**

La présente loi règle une matière visée à l'article 78 de la Constitution.

**Art. 2**

Dans l'article 14 de la loi du 6 juillet 1971 relative à la création de LA POSTE et à certains services postaux, inséré par la loi du 1<sup>er</sup> avril 2007 relative au service postal, il est inséré un alinéa 2 rédigé comme suit :

« Si la faute de l'opérateur postal est établie, les dommages et intérêts sont accordés automatiquement à l'expéditeur ou au destinataire y ayant droit. »

16 décembre 2010.

**WETSVOORSTEL**

---

**Artikel 1**

Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 78 van de Grondwet.

**Art. 2**

In artikel 14 van de wet van 6 juli 1971 betreffende de oprichting van DE POST en betreffende sommige postdiensten, ingevoegd bij de wet van 1 april 2007 betreffende de postdienst, wordt een tweede lid toegevoegd, luidende :

« Indien de fout van de postoperator vaststaat, wordt de schadevergoeding automatisch toegekend aan de rechthebbende afzender of bestemming. »

16 december 2010.

Guido DE PADT.  
Alexander DE CROO.