

BELGISCHE SENAAAT

ZITTING 1997-1998

18 JUNI 1998

Wetsvoorstel tot wijziging van artikel 23 van de wet van 26 december 1956 op de Postdienst
(Ingediend door de heer Anciaux en mevrouw Dua)

TOELICHTING

Krachtens artikel 23 van de wet op de Postdienst is De Post niet aansprakelijk voor de haar opgedragen diensten, behalve in de speciaal vermelde gevallen. Het bestaan van dit wetsartikel is begrijpelijk. Het beschermt De Post tegen onterechte aanvallen en talrijke vage geschillen. De meeste poststukken worden immers anoniem verstuurd. Maar er ontstaat een probleem wanneer De Post zich onterecht gaat verschuilen achter dit artikel. De Post maakt soms gebruik van het artikel wanneer de kwaliteit van de haar opgedragen diensten te wensen overlaat. De stugge houding van De Post naar aanleiding van de diefstal van circulaire cheques uit onbewaakt achtergelaten overlastzakken is een duidelijke illustratie hiervan. Ondanks een duidelijk en gefundeerd advies van de Ombudsdienst blijft De Post er bij dat zij geen fout gemaakt heeft.

De redenering van De Post bij de toepassing van artikel 23 is niet altijd even rechtlijnig. In een antwoord op een schriftelijke vraag (nr. 150) bevestigt De Post dat voor postassignaties die gestolen worden uit overlastzakken uit commerciële overwegingen wel overgegaan wordt tot schadeloosstelling, evenwel zonder erkenning van aansprakelijkheid. Het gaat dus niet om een principiële beslissing. Maar toch was het een stap vooruit. De Post erkent zelf dat ook circulaire cheques niet tot het postvervoer mogen toegelaten worden. Maar dit is eigenaardig gezien De

SÉNAT DE BELGIQUE

SESSION DE 1997-1998

18 JUIN 1998

Proposition de loi modifiant l'article 23 de la loi du 26 décembre 1956 sur le Service des postes
(Déposée par M. Anciaux et Mme Dua)

DÉVELOPPEMENTS

En vertu de l'article 23 de la loi sur le service des postes, la Poste n'est soumise à aucune responsabilité en raison des services qui lui sont confiés, hors les cas spécialement prévus. L'existence de cet article de loi est défendable dans la mesure où il protège la Poste contre les attaques injustifiées et dans bon nombre de litiges obscurs, car la plupart des envois postaux sont expédiés de façon anonyme. Un problème se pose toutefois lorsque la Poste utilise cet article pour se retrancher derrière lui. Elle s'en sert parfois lorsque la qualité de ses services laisse à désirer. La position inflexible qu'elle a adoptée à propos du vol de chèques circulaires qui se trouvaient dans des sacs laissés sans surveillance reflète très bien cette attitude. Malgré un avis clair et motivé du Service de médiation, la Poste continue à prétendre qu'aucune faute ne lui est imputable.

Mais, pour ce qui est de l'application de l'article 23, le raisonnement de la Poste n'est pas toujours aussi rectiligne. Dans sa réponse à une question écrite (n° 150), elle confirme que lorsque des assignations postales qui se trouvaient dans des sacs postaux sont dérobés, elle accorde des dédommements pour des raisons commerciales, mais sans reconnaître une quelconque responsabilité. Il n'est donc pas question d'une décision de principe, mais il y a progrès. La Poste reconnaît elle-même que les chèques circulaires ne peuvent pas non plus être

Post zelf circulaire cheques (Postcheque) toelaat tot het postvervoer. Dus indirect geeft De Post toe zelf een loopje te nemen met de reglementaire bepalingen ter zake... Indien De Post geen rekening houdt met de geldende wetgeving is er sowieso sprake van nalatigheid en moet De Post haar verantwoordelijkheid nemen. Het is aan de klanten moeilijk uit te leggen wanneer bij diefstal van een onbewaakt achtergelaten postzak De Post het volgende stelt: «De Post ziet dus niet in hoe zij in deze zaak enige fout begaan kan hebben... [].»

Daarnaast is er het principe van «de goede huisvader». De Post beschouwt de opgedragen diensten al te zeer als een pure opdracht. Maar het is mijns inziens ook een plicht om deze diensten zo goed mogelijk te vervullen. Ook de Ombudsdienst stelt dat De Post beter wat meer aan zelfkritiek kan doen. «De Post gaat in de fout wanneer zij de elementaire regels van voorzichtigheid niet respecteert. ...[] ... Het is onterecht dat De Post dit artikel alleen als een recht interpreteert zonder er de plicht bij te nemen. Zij heeft niet alleen de opdracht maar ook de plicht om te vervoeren en uit te reiken. Door overlastzakken onbewaakt achter te laten en aldus bloot te stellen aan diefstal, vervult zij niet haar taak als transporteur.», stelt de Ombudsdienst.

De Post doet er goed aan te beseffen dat een rigoureuze toepassing van artikel 23 op weinig begrip kan rekenen bij de klanten. Nogmaals de Ombudsdienst hierover: «Wij spannen ons reeds vijf jaar in om De Post ervan te overtuigen dat artikel 23 geen vrijbrief is om elk soort gedrag goed te praten en dat deze houding haar bij het liberaliseren van de markt zuur zou kunnen opbreken.»

De Post moet aan de klant kunnen garanderen dat alle gewone poststukken die haar tegen betaling zijn toevertrouwd met de nodige zorg vervoerd en behandeld worden. Indien blijkt dat dat laatste niet het geval is moet De Post haar verantwoordelijkheid nemen. Anders loopt De Post het risico bij het verlies van haar monopoliepositie afgestraft te worden door deze zelfde klant.

Dit wetsvoorstel beoogt een minder rigoureuze toepassing van artikel 23. De Post kan nog steeds gebruik maken van het desbetreffende artikel maar moet dit voldoende legitimeren. Het mag niet langer dat De Post zich verschuilt achter het artikel indien blijkt dat de opgedragen diensten op een onzorgvuldige manier werden uitgevoerd.

Bert ANCIAUX.
Vera DUA.

*
* *

admis au transport postal, ce qui est bizarre, puisqu'elle autorise elle-même le transport postal de chèques circulaires (Chèques postaux). Elle reconnaît donc indirectement qu'elle commet des entorses aux dispositions réglementaires en la matière ... Dès le moment où la Poste ne tient pas compte de la législation en vigueur, il est sans plus question de négligence de sa part et elle doit alors assumer ses responsabilités. L'affirmation faite par la Poste, à la suite du vol d'un sac postal laissé sans surveillance, selon laquelle elle ne voit pas quelle faute elle aurait bien pu commettre, est difficile à expliquer aux clients.

Par ailleurs, il y a lieu de se référer au principe de la gestion en «bon père de famille». La Poste considère beaucoup trop les services qui lui sont demandés comme de simples missions. Mais elle a aussi l'obligation de veiller à ce que la qualité de ces services soit la meilleure. Le Service de médiation lui-même reconnaît que la Poste aurait intérêt à faire plus souvent son autocritique. «La Poste commet une faute lorsqu'elle ne respecte pas les règles élémentaires de prudence... []... La Poste a tort d'interpréter les choses comme si l'article en question lui confère des droits sans lui imposer aucune obligation. Elle a pour mission, mais aussi pour obligation, de transporter et de distribuer». Le Service de médiation reconnaît que lorsqu'elle laisse des sacs postaux sans surveillance, elles les expose aux voleurs et ne remplit dès lors pas sa tâche de transporteur.

La Poste devrait se rendre compte qu'une application rigoureuse de l'article 23 est difficile à comprendre pour le client. À cet égard, le Service de médiation déclare qu'il s'efforce depuis déjà cinq ans de convaincre la Poste que l'article 23 n'est pas un blanc-seing lui permettant de justifier n'importe quel type de comportement et que son attitude actuelle pourrait lui coûter cher une fois le marché libéralisé.

La Poste doit pouvoir garantir à ses clients que l'ensemble des envois postaux qui lui sont confiés contre paiement seront acheminés et traités avec tout le soin qui s'impose. S'il s'avérait qu'elle ne le peut pas, elle devrait prendre ses responsabilités, sinon, elle risquerait de s'aliéner des clients au moment où elle perdrait sa position monopolistique.

La présente proposition de loi vise à une application moins stricte de l'article 23. La Poste doit pouvoir continuer à invoquer l'article en question, mais elle doit motiver suffisamment les choses quand elle le fait. Il y a lieu d'éviter que la Poste puisse encore se retrancher derrière cet article lorsqu'il s'avère que les services demandés n'ont pas été assurés avec tout le soin voulu.

*
* *

WETSVOORSTEL

Artikel 1

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

Art. 2

Artikel 23 van de wet van 26 december 1956 op de Postdienst wordt vervangen als volgt:

«*Artikel 23.* — Behalve in de hierboven speciaal vermelde gevallen is De Post niet aansprakelijk voor de haar opgedragen diensten.

Deze niet-aansprakelijkheid is niet van toepassing indien:

1° De Post in de uitvoering van de opgedragen diensten afwijkt van de eigen interne reglementering en/of vigerende wetgeving.

2° De Post in de uitvoering van de opgedragen diensten nalatigheid of onzorgvuldige behandeling van de zendingen kan verweten worden.

3° Blijkt dat De Post bij diefstal van een poststuk onvoldoende voorzorgsmaatregelen heeft getroffen om de diefstal te vermijden.

De Post kan slechts een beroep doen op het principe van de overmacht indien zij duidelijk de legitimiteit hiervan aangeeft.»

Art. 3

Deze wet treedt in werking de dag waarop ze in het *Belgisch Staatsblad* wordt bekendgemaakt.

Bert ANCIAUX.
Vera DUA.

PROPOSITION DE LOI

Article premier

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

Art. 2

L'article 23 de la loi du 26 décembre 1956 sur le Service des postes est remplacé par la disposition suivante:

«*Article 23.* — Hors les cas spécialement prévus ci-dessus, la Poste n'est soumise à aucune responsabilité en raison des services qui lui sont confiés.

Cette non-responsabilité ne vaut pas pour les cas où:

1° la Poste s'écarte de sa propre réglementation interne et/ou de la législation en vigueur en assurant les services qui lui sont confiés;

2° la Poste peut se voir reprocher de la négligence ou un traitement peu soigneux des envois postaux;

3° il s'avère que la Poste n'a pas pris des précautions suffisantes pour prévenir le vol d'un envoi postal donné.

La Poste ne peut invoquer le principe de la force majeure que si elle parvient à montrer clairement qu'elle le fait en toute légitimité.»

Art. 3

La présente loi entre en vigueur le jour de sa publication au *Moniteur belge*.