

Algemene Voorwaarden Dienst Afhaling ten Huize*

Inhoudsopgave

1. Toepassingsgebied	2
2. Definities	2
3. Tarieven	2
4. Verbintenissen van de partijen	2
5. Aansprakelijkheid van de partijen	3
6. Buitencontractuele en contractuele vorderingen	3
7. Klachten	4
8. Schadeloosstelling	4
9. Uitvoeringsvoorwaarden	4
10. Occasionele afhaling - aanvraag	4
11. Materiaal	4
12. Facturatie - betalingsvoorwaarden	4
13. Bescherming van de Persoonsgegevens	5
14. Overmacht	5
15. Duur - ontbinding van de overeenkomst	5
16. Wijziging van de Algemene Voorwaarden en van de Masspost Gids	5
17. Nietigheid	6
18. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting	6

* Contract getekend vóór 2010

1. Toepassingsgebied

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Dienst Afhaling ten Huize van Bpost. De Algemene Voorwaarden inzake Dienstverlening van bpost maken integraal deel uit van de Overeenkomst. De algemene voorwaarden van de Klant zijn niet van toepassing.

Deze Algemene Voorwaarden zijn niet van toepassing op de diensten voor het verzenden en uitreiken van de Zendingen door bpost, waarvoor aparte algemene voorwaarden gelden (Algemene voorwaarden inzake de Dienstverlening, Algemene voorwaarden voor pakketten van bpost, beschikbaar op bpost website <https://www.bpost.be/algemene-voorwaarden>).

bpost opereert in een gereguleerde sector die wordt gekenmerkt door veranderingen inzake vraag en aanbod. De diensten en operationele processen van bpost kunnen bijgevolg evolueren in functie van de wijzigende omstandigheden.

2. Definities

In het kader van deze Algemene Voorwaarden hebben de hieronder opgesomde begrippen de volgende betekenis:

- **Algemene Voorwaarden:** onderhavige algemene voorwaarden die de voorwaarden en modaliteiten omschrijven die van toepassing zijn op de Dienst Afhaling ten Huize.
- **Bpost HQ:** naamloze vennootschap van publiek recht met maatschappelijke zetel te Anspachlaan 1 bus 1, 1000 Brussel, ingeschreven onder het ondernemingsnummer 0214.596.464.
- **Brochure:** het door bpost uitgegeven document waarin de Dienst Afhaling ten Huize wordt beschreven en waarin de Tarieven voor deze dienstverlening staan vermeld.
- **Dienst Afhaling ten Huize:** de dienst waarbij bpost de gefrankeerde Zendingen van de Klant komt ophalen, ofwel op regelmatige basis en op het adres, de Werkdagen en de tijdstippen vastgelegd in de Overeenkomst, ofwel occasioneel en op aanvraag van de Klant, en die Zendingen in het postcircuit introduceert.
- **Invoering in het postcircuit:** het ter beschikking stellen, door de Dienst Afhaling ten Huize, van de behoorlijk gefrankeerde Zendingen aan de andere diensten van bpost met het oog op de verzending ervan.
- **Klant:** de natuurlijke persoon die zelfstandig een beroepsactiviteit uitoefent of de rechtspersoon die als klant is aangeduid in de Overeenkomst. Natuurlijke personen die handelen in hun hoedanigheid van consument in zin van het Wetboek van economisch recht van 28 februari 2013 (dat wil zeggen die de Dienst aanschaffen of gebruiken voor doeleinden die geen enkel professioneel karakter hebben) mogen geen gebruikmaken van de Dienst.
- **Masspost Gids:** het door bpost uitgegeven document waarin wordt omschreven welke voorbereidingen de Klant moet treffen in het kader van de Dienst Afhaling ten Huize.

- **Occasionele Dienst Afhaling ten Huize:** de overeenkomst tussen de Klant en bpost, met als voorwerp de extra uitvoering van de Dienst Afhaling ten Huize.
- **Overeenkomst:** de overeenkomst afgesloten tussen bpost en de Klant aangaande de Dienst Afhaling ten Huize.
- **Partij(en):** de Klant en/of bpost.
- **Werkdag:** elke kalenderdag, behalve zaterdag, zondag, alle wettelijke feestdagen en de dagen van inactiviteit die door bpost zouden worden bepaald en bekendgemaakt op de website van bpost www.bpost.be.
- **Zendingen:** de geadresseerde en gefrankeerde brieven en pakjes die aanvaard worden door bpost in het kader van de Dienst Afhaling ten Huize, zoals omschreven in de Masspost Gids.

3. Tarieven

De Tarieven die van toepassing zijn op de Dienst Afhaling ten Huize worden vermeld in de Brochure die op het moment van het afsluiten van de Overeenkomst van kracht is. Deze Tarieven verschillen al naargelang het om een regelmatige afhaling gaat - dan geldt een maandelijks forfait, bepaald in functie van de regelmaat en het uur van afhaling - of om een occasionele afhaling - dan geldt een forfaitair bedrag per afhaling.

Wanneer de geldende Tarieven wijzigen, brengt bpost de Klant schriftelijk op de hoogte van de nieuwe Tarieven en dit ten laatste één (1) maand vóór de toepassing ervan. In overeenstemming met het artikel 14, heeft de Klant het recht om een einde te stellen aan het Contract als deze nieuwe Tarieven hem niet bevallen.

De prijzen zijn exclusief BTW. De btw, alle andere indirecte belastingen, alle taksen, heffingen en retributies van welke aard ook (met uitsluiting van belastingen op inkomen en winst) die thans en in de toekomst door of met de machtiging van gelijk welke overheid zouden geheven worden uit hoofde of naar aanleiding van deze Overeenkomst, zijn altijd ten laste van de klant en worden in voorkomend geval toegevoegd aan en zijn opeisbaar samen met de prijs.

4. Verbintenissen van de partijen

bpost verbindt zich ertoe om:

- De Zendingen van de Klant op te halen op de manier die voorzien werd in de Overeenkomst.
- De Zendingen in het postcircuit te introduceren. De PRIOR-Zendingen die zijn gefrankeerd met een frankeermachine of met postzegels, binnenlandse pakketten en aangetekende Zendingen die ter beschikking zijn gesteld van bpost op de plaats en op het uur zoals vermeld in de Overeenkomst worden op de dag zelf in het postcircuit geïntroduceerd. De PRIOR-Zendingen worden ten laatste de dag na de dag van afhaling in het postcircuit geïntroduceerd. De NON PRIOR-Zendingen worden ten laatste de Werkdag die volgt op de datum van afhaling in het postcircuit geïntroduceerd.

De Klant verbindt zich ertoe om:

- Aan bpost geen Zendingen toe te vertrouwen die verboden zijn door de Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening door De Post en de Algemene voorwaarden voor pakketten van bpost.
- De werkingsprocedures beschreven in de Masspost Gids nauwgezet te respecteren.
- De Zendingen op een gepaste manier te verpakken, zodat de inhoud ervan het personeel van bpost niet kan kwetsen, noch haar infrastructuur of andere zendingen die door derden aan bpost werden toevertrouwd, kan beschadigen.
- De door de Partijen overeengekomen locatie is een geschikte, gemakkelijk toegankelijke en aanvaardbare locatie voor de partijen. De goed voorbereide Zendingen worden geplaatst op gemakkelijk toegankelijke plaatsen. In het geval van een kantoorgebouw is de locatie idealiter op de begane grond. De locatie is niet onderworpen aan enige toegangsvoorwaarden (moeten aankondigen, aanbellen, inschrijven in een register, gebruik maken van een badge, een lift gebruiken om bij de Zendingen te komen...). Er is een parkeerplaats voorzien in de onmiddellijke nabijheid van de afhalingsplaats. In andere gevallen de optie "Secured Pick-up" te onderschrijven per betrokken afhaaladres waar de Zendingen niet gemakkelijk toegankelijk zijn zoals hierboven beschreven. Daarom worden alle toegangsvoorwaarden om de zendingen af te halen gratis en zonder beperking (door de Klant geregeld en) ter beschikking gesteld van bpost.
- Zich in te schrijven aan de optie 'Secured Pick-up' per afhalingsadres waar de Zendingen niet gemakkelijk toegankelijk zijn.
- De Zendingen minstens dertig (30) minuten vóór het in de Overeenkomst voorziene tijdstip van ophaling klaar te houden.
- Enkel eigen Zendingen klaar te zetten.
- Elke wijziging in de gegevens van de Klant (benaming, adres, plaats van ophaling, enz.) per telefoon te melden via de Klantendienst.

5. Aansprakelijkheid van de partijen

De Zendingen die wachten om opgehaald te worden, vallen onder de verantwoordelijkheid van de Klant. bpost kan pas aansprakelijk gesteld worden vanaf het moment dat ze in het bezit is van de Zendingen.

bpost kan enkel aansprakelijk gesteld worden voor directe schade bij het niet respecteren van de verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst. Indirecte schade zoals bijvoorbeeld verlies van tijd, van klanten, van inkomsten, van winst, verstoring van de handelsactiviteit, reputatieschade of verlies van kansen wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

bpost is niet aansprakelijk voor de daden, nalatigheden of fouten van de Klant of van derden. De Klant draagt alle gevolgen die voortvloeien uit het niet respecteren door hemzelf van de Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst. Zijn aansprakelijkheid omvat ook de

beschadiging van zijn eigen Zending ten gevolge van een ongepaste verpakking en de schade die een dergelijke Zending aan bpost of aan derden berokkent. Het feit dat bpost Zendingen ophaalt die niet aan de Algemene Voorwaarden beantwoorden ontslaat de Klant niet van zijn aansprakelijkheid.

bpost behoudt zich het recht voor om Zendingen te weigeren die in strijd zijn met de Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening, de Algemene Voorwaarden Pakketten en de Masspost Gids van bpost.

Meer bepaald kan bpost, voor Zendingen die bestemd zijn voor een land buiten de Europese Unie, deze weigeren die goederen bevatten die niet vooraf elektronisch werden geregistreerd. Om deze zendingen te registreren, kan de klant gebruik maken van de online tool van bpost om labels aan te maken (<http://parcel.bpost.be>).

Meer bepaald kan bpost, voor nationale Geadresseerde Zendingen, andere dan pakjes en aangetekende zendingen, verpakt in plastic met een adres van bestemming in Wallonië, deze weigeren, teneinde haar in staat te stellen te voldoen aan haar verplichtingen krachtens het Besluit van de Waalse Regering van 23 april 2020 (ter vervanging van het Besluit van de Waalse Regering van 28 februari 2019) ter bevordering van de preventie van bepaalde soorten afval en van de openbare netheid.

6. Buitencontractuele en contractuele vorderingen

Binnen de grenzen van de wet, komen bpost en de Klant overeen dat (i) het herstel van schade veroorzaakt door een fout in hoofde van of de niet-nakoming van een contractuele verbintenis door een Partij of een hulppersoon van een Partij (met inbegrip van personeelsleden, werknemers, bestuurders, functionarissen, agenten, vertegenwoordigers, consultants, leveranciers, (onder) aannemers, opvolgers en rechtverkrigenden van die Partij) uitsluitend kan plaatsvinden op basis van een contractuele vordering tegen de betrokken Partij in overeenstemming met de aansprakelijkheidsbepalingen van deze Algemene Voorwaarden, en (ii) noch de Partij die de schade lijdt noch enige derde waarmee een Partij contracteert recht heeft op een buitencontractuele vordering tegen de schadeverwekkende Partij of zijn hulppersonen, zelfs niet wanneer de gebeurtenis die aan de oorsprong ligt van de schade ook een onrechtmatige daad vormt.

De Klant levert redelijke inspanningen om in de overeenkomsten met zijn klanten die betrekking hebben op of verband houden met de ontvangst van diensten een bepaling op te nemen die overeenstemt met voorgaande paragraaf zodat ook deze klanten in geen geval bpost of zijn hulppersonen buitencontractueel kunnen aanspreken. Wanneer de Klant geen dergelijke bepaling opneemt of wanneer bpost of zijn hulppersonen alsnog zouden worden

aangesproken door een klant van de Klant voor schade ontstaan naar aanleiding van het verlenen van diensten, zal de Klant op eigen kosten bpost en zijn hulppersonen schadeloosstellen, vrijwaren en verdedigen tegen dergelijke buitencontractuele vordering.

7. Klachten

De Klant die een klacht wenst in te dienen, moet dit, op straffe van verjaring, binnen zes (6) maanden na ontvangst door bpost van de betwiste Zending(en) doen. Klachten moeten telefonisch worden ingediend bij bpost via zijn Klantendienst op 02 201 11 11.

Indien de Klant niet tevreden is over het resultaat of de Behandeling van zijn klacht, kan hij zich vervolgens gratis wenden tot de Ombudsdienst voor de postsector ingesteld door de wet van 21 maart 1991: Koning Albert II-laan 8, bus 4, 1000 Brussel, www.smspo.be.

8. Schadeloosstelling

Enkel de Klant die een klacht indient en die de fout van bpost, de geleden directe schade en het oorzakelijk verband tussen beide bewijst, kan aanspraak maken op schadeloosstelling. De schadevergoeding zal gelijk zijn aan de directe schade die werkelijk werd geleden, met een maximum van:

- het bedrag van de maandelijks factuur verstuurd door bpost wanneer het gaat om een regelmatige Afhaling ten Huize.
- het tarief van toepassing op een afhaling wanneer het gaat om een occasionele afhaling.

9. Uitvoeringsvoorwaarden

De klantspecifieke uitvoeringsvoorwaarden van de Dienst Afhaling ten Huize worden vermeld in de Overeenkomst. Als een ophalingsdatum op een feestdag valt, wordt de ophaling niet uitgevoerd. De volgende ophaling vindt plaats volgens de frequentie die in de Overeenkomst 'Afhaling ten Huize' is vermeld.

Voor de Dienst Afhaling ten Huize op regelmatige basis behoudt bpost zich het recht voor om in het kader van een reorganisatie (lokaal, regionaal of nationaal) een nieuw ophalingstijdstip te bepalen, op voorwaarde dat de Klant minstens één (1) maand voor de inwerkingtreding op de hoogte wordt gebracht van de wijziging.

bpost verzorgt de Afhaling voor elk adres vermeld in het Contract volgens de frequentie en het uurrooster voorzien in het Contract. Het is mogelijk dat de Afhaling niet gebeurt zoals gepland, wegens Overmacht of andere gebeurtenissen zoals druk verkeer.... In deze specifieke gevallen zal bpost alles

in het werk stellen om u schriftelijk (e-mail) op de hoogte te brengen van dit incident. bpost zal alles in het werk stellen om de Afhaling zo snel mogelijk te herstellen. De volgende afhaling zal plaatsvinden volgens de frequentie voorzien in het Contract. Dit voorstel houdt geen resultaatverplichting in. Het e-mailadres, waarnaar de notificatie wordt gestuurd, komt standaard overeen met deze van de ondertekenaar van het contract. Als u het e-mailadres wilt wijzigen, neem dan contact op met de Klantendienst op 02 201 11 11.

10. Occasionele afhaling - aanvraag

Aanvragen voor een occasionele afhaling van een Zending gebeuren door het online formulier in te vullen dat beschikbaar is op bpost website (<https://parcel.bpost.be/nl/collect>).

Om in aanmerking te komen, dient de aanvraag ten laatste op de dag van de Afhaling vóór 11.30 uur.

11. Materiaal

Om de Zendingen voor te bereiden dient de Klant het daarvoor bestemde materiaal van bpost te gebruiken (zakken en bakken). Dit materiaal wordt bij de eerste afhaling gratis door bpost ter beschikking gesteld aan de Klant. De Klant kan gratis materiaal bijbestellen volgens de instructies in de Masspost Gids. Het materiaal blijft eigendom van bpost en zal door de Klant worden teruggegeven op het einde van de Overeenkomst.

12. Facturatie - betalingsvoorwaarden

bpost stuurt op het einde van elke maand een factuur naar de Klant. De factuur vermeldt het nummer van de Overeenkomst en een omschrijving van de geleverde diensten. Elke factuur is integraal en ineens betaalbaar binnen 30 (dertig) kalenderdagen volgend op de factuurdatum, hetzij via domiciliëring bij de bank van de Klant, hetzij door overschrijving op het rekeningnummer dat vermeld staat op de factuur.

Op elke factuur die niet op de vervalddag betaald is, zal van rechtswege en zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling vanaf de vervalddag tot de datum van volledige betaling een nalatigheidsintrest van acht procent (8%) per jaar aangerekend worden. bpost behoudt zich bovendien het recht voor om zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling een forfaitaire vergoeding te vragen voor de interne kosten voor de invordering van de schuld (zoals personeels- en administratiekosten, beheer en opvolging van het dossier, invloed op het financieel beheer, enz.) ten bedrage van vijftien (15)% van het factuurbedrag met een minimum van vijftenzestig euro (€ 65), en dat zonder afbreuk te doen aan de eventuele invorderingskosten, gerechtskosten en andere uitvoeringskosten die ten laste vallen van de schuldenaar. Het feit dat er geen intrest of forfaitaire schadeloosstelling

wordt vermeld in de eventuele ingebrekestelling door bpost, betekent in geen geval dat deze afziet van het recht om nog intresten en/of een forfaitaire schadeloosstelling te eisen.

Indien de Klant een factuur of een gedeelte ervan betwist, moet hij die betwisten binnen vijftien (15) Werkdagen vanaf de verzending van de factuur. Die betwisting moet de datum en het nummer van de factuur bevatten en per aangetekend schrijven verstuurd worden naar "bpost HQ – Accounts Receivable – Dienst facturatie – , Anspachlaan 1 bus 1, 1000 Brussel". Als die termijn van vijftien (15) Werkdagen om is, wordt de factuur beschouwd als zijnde aanvaard door de Klant.

13. Bescherming van de Persoonsgegevens

Voor alle informatie met betrekking tot de bescherming van de persoonsgegevens, verwijzen wij naar bpost algemeen privacybeleid en het specifiek privacybeleid met betrekking tot Recurrent Collect dat beschikbaar is op onze site <https://www.bpost.be/nl/privacy>.

14. Overmacht

bpost kan niet aansprakelijk gesteld worden in geval van een gebeurtenis die aan haar wil en controle ontsnapt (overmacht), met dien verstande dat de volgende gevallen met name constitutief zijn voor overmacht: een verkeersongeval dat niet aan bpost toe te schrijven is en waarbij een aangestelde van bpost betrokken zou zijn, een abnormale verkeersopstopping omwille van de weersomstandigheden (wintertoestand met kans op sneeuw en/of vorst – volgens Meteowing gecategoriseerd als "Code Rood"), ongevallen, werken of wegwerkzaamheden, mobiliteitsplan (traag rijden of ecologisch - met gevolgen voor de organisatie van de ophalingsrondes totdat de ronde wordt aangepast om rekening te houden met dit nieuwe plan), omleidingen, schade aan het wegdek, daden of nalatigheden van openbare instanties, een panne die een weerslag heeft op de voertuigen van bpost enz., lock-out, nationale, regionale of lokale stakingen van het voltallige postpersoneel of een deel ervan, overstromingen, brand, bliksem, ontploffingen, instortingen, elke daad of nalatigheid van een persoon of eenheid die aan de redelijke controle van bpost ontsnapt, de totale of gedeeltelijke onbeschikbaarheid van het aanvraagformulier Occasionele Dienst Afhaling ten Huize veroorzaakt door de telecomoperator (probleem met de toegankelijkheid, de betrouwbaarheid van de overdracht van de gegevens, de toegangstijden, eventuele beperkingen wat betreft de toegang tot het internet of de veiligheid), een pandemie, epidemie enz.

bpost kan zonder voorafgaandelijke kennisgeving de Dienst Afhaling ten Huize gedeeltelijk of geheel opschorten in geval van onvoorziene gebeurtenissen waarover bpost geen controle heeft en die de dienstverlening geheel of gedeeltelijk

onmogelijk maken of ernstig bemoeilijken. De opschorting kan in geen geval recht geven op een schadeloosstelling voor de Klant. bpost zal proberen de Klant binnen een redelijke termijn te informeren over de onderbrekingen en zal binnen redelijke grenzen alles in het werk stellen om de eventuele schade voor de Klanten te beperken.

15. Duur - ontbinding van de overeenkomst

De Overeenkomst aangaande de Dienst Afhaling ten Huize wordt voor onbepaalde duur gesloten vanaf de datum vermeld in de Overeenkomst. Elke Partij kan de Overeenkomst op elk ogenblik stopzetten door ze één (1) maand vooraf op te zeggen met een e-mail naar contract@bpost.be of een aangetekende brief naar bpost HQ, GSO - Contracting Team, Anspachlaan 1 bus 1, 1000 Brussel. Ook bpost kan de Overeenkomst beëindigen met een opzegtermijn van één (1) maand ter kennis gebracht per aangetekende brief.

Onverminderd de bepalingen van de Overeenkomst (met inbegrip van artikel 5 van deze voorwaarden) en onverminderd haar andere rechten heeft elk van de partijen het recht de Overeenkomst van rechtswege (dus zonder gerechtelijke tussenkomst) te beëindigen per aangetekende brief indien de andere partij:

- een ernstige inbreuk pleegt op de Overeenkomst en deze inbreuk niet herstelbaar is;
- een inbreuk pleegt op de Overeenkomst en de fout niet hersteld kan worden binnen tien (10) Werkdagen na de ontvangst van de schriftelijke
- melding van die inbreuk; een melding die bijzonderheden over de inbreuk beschrijft en een rechtzetting eist
- zich schuldig maakt aan een opzettelijke overtreding van de Overeenkomst, fraude of ieder met de wet op de handelsgebruiken strijdig gedrag; en/of
- ophoudt, of dreigt op te houden, met zijn activiteiten.

Daarnaast heeft iedere partij het recht de Overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst te beëindigen via aangetekende brief wanneer:

- een vereffenaar of een bewindvoerder wordt aangesteld voor het beheer van de eigendommen of activa van de andere partij;
- de andere partij failliet wordt verklaard of zich in geval van kennelijk onvermogen of staking van betaling bevindt;
- de andere partij vereffend wordt (met uitzondering van een vereffening in het kader van een reorganisatie die op een zodanige wijze plaatsvindt dat de solvabele vennootschap die tengevolge hiervan ontstaat, gebonden blijft door de verbintenissen die door de andere partij op basis van de Overeenkomst worden opgelegd).

Daarnaast kan bpost op ieder ogenblik de Overeenkomst éézijdig beëindigen door een aangetekend schrijven, met

onmiddellijke ingang, zonder voorafgaande ingebrekestelling en zonder de betaling van enige schadevergoeding, indien nieuwe wettelijke of reglementaire bepalingen zijn genomen die de voortzetting van de uitvoering van de Overeenkomst zouden verhinderen.

16. Wijziging van de Algemene Voorwaarden en van de Masspost Gids

bpost behoudt zich het recht voor om de Algemene Voorwaarden en/of de Masspost Gids aan te passen. In geval van wijziging van de Algemene Voorwaarden en/of de Masspost Gids zullen de nieuwe bepalingen ten vroegste in werking treden op de eerste dag van de maand die volgt op de aankondiging van de nieuwe voorwaarden aan de Klant, met een minimum van dertig (30) dagen. De Klant die de nieuwe voorwaarden niet aanvaardt, kan de Overeenkomst opzeggen zoals aangegeven in artikel 14.

bpost heeft het recht om in alle omstandigheden en zonder voorafgaande kennisgeving de technische karakteristieken van de dienstverlening aan de Klant te wijzigen om ze aan te passen aan de technologische vooruitgang.

17. Nietigheid

Indien krachtens een wettelijke bepaling van openbare orde of krachtens het dwingend recht één van de clausules van deze Algemene Voorwaarden nietig en/of niet-tegenstelbaar aan de Klant zou zijn, dan wordt deze clausule geacht niet te zijn geschreven. De andere clausules van deze Algemene Voorwaarden blijven echter van toepassing.

18. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

Zowel deze Algemene Voorwaarden als de Overeenkomst worden geregeld door het Belgisch recht en moeten overeenkomstig dit recht worden geïnterpreteerd.

Onverminderd artikel 32, 20° van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken zijn alleen de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel bevoegd om uitspraak te doen over geschillen. De Partijen verbinden zich ertoe om alle mogelijkheden te benutten om het geschil in der minne bij de instanties van bpost te regelen vóór ze zich tot de gerechtelijke instanties wenden.