

Algemene voorwaarden poststorting

Artikel 1. Doelstellingen van de algemene voorwaarden

Zonder afbreuk te doen aan de toepasselijke wettelijke en reglementaire bepalingen, vormen deze algemene voorwaarden vanaf 1 september 2020 het geheel van regels voor de juridische verhoudingen die voortvloeien uit de dienstverlening betreffende poststortingen.

Deze algemene voorwaarden zijn conform de geldende postwetgeving.

Zij bepalen de grenzen en voorwaarden waarbinnen De Post haar dienstverlening betreffende de poststortingen aan haar cliënten aanbiedt.

Zij leggen de wederzijdse rechten en verplichtingen vast die voortvloeien uit deze dienstverlening.

Artikel 2. Voorstelling van de Financiële Post

bpost is een publiekrechtelijke naamloze vennootschap met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Muntcentrum (België). Zij is ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen en geregistreerd bij de BTW met nummer RPR (BE) 0214.596.464. (Brussel).

De activiteiten van bpost worden geregeld door de wet.

Ten titel van postale financiële dienstverlening belast de wet bpost met het ontvangen van stortingen in contanten en het uitvoeren van betalingen voor eigen rekening of voor rekening van andere financiële instellingen.

Wanneer zij deze postale financiële diensten verleent, handelt bpost voornamelijk door tussenkomst van een gespecialiseerde dienst, en haar netwerk van postservicepunten.

Artikel 3. Definities

bpost: de publiekrechtelijke naamloze vennootschap waarvan sprake in artikel 2, waar een opdracht tot poststorting kan worden gegeven.

Opdrachtgever: de natuurlijke persoon, die handelt voor doeleinden buiten het kader van zijn commerciële, industriële of ambachtelijke activiteit of vrij beroep, die een poststorting uitvoert in eigen naam.

Begunstigde: de natuurlijke of rechtspersoon die titularis is van de financiële rekening waarop het bedrag van de poststorting dient te worden gecrediteerd.

Begunstigde instelling: de verplicht in België gevestigde instelling waar de begunstigde zijn rekening houdt.

Postrekening-courant: zichtrekening geopend door de Staat of door organismen die tot de sector overheid behoren in de zin van het Europese systeem van nationale en regionale rekeningen in de Europese Unie (ESR 2010). In het kader van deze Algemene Voorwaarden hebben de termen “Persoonsgegevens” en “Verwerking” (en “Verwerken”) dezelfde betekenis als die die eraan wordt gegeven in de toepasselijke regelgeving inzake gegevensbescherming (met inbegrip van de Algemene Verordening Gegevensbescherming 679/2016 of de “GDPR”, hierna de “Reglementering Persoonlijke Levenssfeer genoemd”).

Artikel 4. Rangorde van de normen

§ 1. De verhoudingen tussen bpost en de Opdrachtgever, evenals de Begunstigde, worden beheerst door de volgende voorschriften, hierna gerangschikt volgens de voorrang van de toepassing ervan:

- de toepasselijke bepalingen met directe werking van internationaal en Europees recht,
- de toepasselijke wetten en reglementeringen,
- de bijzondere overeenkomsten,
- deze algemene voorwaarden,
- de bestaande gebruiken.

§ 2. bpost kan een einde stellen aan de bijzondere overeenkomsten die vóór het van toepassing worden van deze algemene overeenkomsten werden gesloten en, zo nodig, indien zij van deze algemene voorwaarden wil afwijken, nieuwe bijzondere overeenkomsten sluiten in overeenstemming met de geldende wetten en reglementeringen.

Artikel 5. Toepassingsgebied

Behoudens andersluidend voorschrift in de betreffende bepaling, gelden deze algemene voorwaarden voor alle personen die zich kunnen wenden tot bpost met het oog op de uitgifte van een opdracht tot poststortingen. Deze algemene voorwaarden doen geen afbreuk aan het recht van de titularissen van postrekeningen-courant om poststortingen uit te voeren op hun eigen postrekeningen-courant.

Ingeval een bepaling van deze algemene voorwaarden, verwoord in algemene termen, afbreuk zou doen aan een wettelijke of dwingende bepaling of een bepaling van openbare orde die een bepaalde categorie van personen beschermt (bijvoorbeeld de wet betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consumenten), moet deze bepaling worden geïnterpreteerd in die zin dat zij niet van toepassing is op deze personen.

Artikel 6. Bindende kracht van de algemene voorwaarden

In overeenstemming met de reglementering zijn deze algemene voorwaarden het voorwerp van een overeenkomst tussen bpost en de Staat.

Ten opzichte van de cliënten verkrijgen zij hun bindende kracht uit hun reglementaire aard.

Zij gelden van rechtswege in de verhouding tussen bpost en de Opdrachtgever en tegenover de Begunstigde door het enkel vragen om uitvoering van een opdracht tot poststorting.

Artikel 7. Mededeling van de algemene voorwaarden

§ 1. Deze algemene voorwaarden worden ter beschikking gesteld van de cliënten van bpost in alle postservicepunten waar een opdracht tot poststorting kan worden geregistreerd. Zij worden tevens op ieder ogenblik meegedeeld na uitdrukkelijk verzoek van de cliënt, gericht aan de Cliëntendienst van bpost (tel.: 022/012345).

§ 2. bpost licht haar cliënten in over de inwerkingtreding en de toepassing van deze algemene voorwaarden. De Opdrachtgever erkent er kennis van te hebben genomen en er een kopie van te hebben ontvangen voorafgaandelijk aan iedere aanvraag tot registratie van een opdracht tot poststorting. Hij aanvaardt de volledige en exclusieve aansprakelijkheid die voortvloeit uit de niet-uitvoering van deze verplichting.

Artikel 8. Wijziging van de algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden kunnen worden gewijzigd of vervuldigd, in het bijzonder in functie van de noden van de dienst.

Vanaf hun inwerkingtreding zijn de wijzigingen onverkort van toepassing op de nieuwe opdrachten tot poststorting.

De gewijzigde voorwaarden worden ter beschikking gesteld van de cliënten in overeenstemming met artikel 7.

Artikel 9. Beschrijving van de dienstverlening

§ 1. De dienst van poststortingen is een postale financiële dienstverlening waarbij opdracht gegeven wordt om een geldsom uitgedrukt in euro te crediteren op een postrekening-courant of op een bankrekening bij de Begunstigde instelling. De geldsom die via de dienst van

poststortingen per transactie wordt overgemaakt, is beperkt tot maximum 3.000 euro per storting of een geheel van stortingen waartussen een verband lijkt te bestaan.

Oprachten tot poststorting waarvan het bedrag op een financiële rekening in het buitenland moet worden gestort, zijn niet toegelaten.

§ 2. Zonder afbreuk te doen aan de volgende paragrafen, kan iedere natuurlijke persoon, die handelt voor doeleinden buiten het kader van zijn commerciële, industriële of ambachtelijke activiteit of vrij beroep, een opdracht tot poststorting geven. Een cliënt hoeft geen individuele rekening te hebben/te openen voor de uitvoering van een opdracht tot poststorting.

De toegang tot de dienstverlening van de poststortingen die in België door bpost wordt verleend is niet onderworpen aan een nationaliteits- of verblijfsvoorwaarde.

§ 3. Een opdracht tot poststorting kan in principe in alle postkantoren gegeven worden. bpost kan ook andere postservicepunten en/of andere plaatsen aanwijzen waar dergelijke opdrachten aanvaard worden.

Een opdracht tot poststorting kan gegeven worden door tussenkomst van een postbode op ronde, mits het bedrag niet groter is dan 500 (vijfhonderd) euro per transactie en mits bij de opdracht een gestructureerde mededeling gevoegd wordt.

§ 4. In de postwinkels (postpunten) worden opdrachten tot poststorting enkel aanvaard mits het bedrag niet groter is dan 1000 (duizend) euro per transactie en mits bij de opdracht een gestructureerde mededeling gevoegd wordt.

§ 5. Om objectieve redenen verbonden met het bedrag of de frequentie van opdrachten tot poststorting ervan, heeft bpost eveneens de mogelijkheid om de aanvaarding van deze opdrachten te laten voorafgaan door het sluiten van een bijzondere overeenkomst.

Artikel 10. Tarieven

De tarieven en tarifaire structuren voor de dienstverlening van poststortingen worden bij wet bepaald. Zij worden vastgelegd op basis van objectieve en niet-discriminerende criteria.

Deze objectieve en niet-discriminerende criteria kunnen bij wijze van voorbeeld betrekking hebben op de aard van de te crediteren rekening, op de categorie waartoe de Opdrachtgever behoort, op de frequentie van de aangevraagde verrichtingen, op het bedrag van de over te maken fondsen, op de aangewende middelen om de storting te dekken en op de veiligheidsmaatregelen die de uitvoering van dergelijke opdrachten vereist.

bpost heeft in het bijzonder de mogelijkheid om een apart tarief toe te passen voor de opdrachten tot poststorting waarvan de tegenwaarde uitsluitend gestort wordt in muntstukken of een grote hoeveelheid muntstukken bedraagt. Zij kan een hoger of lager tarief aanrekenen al naargelang deze muntstukken al dan niet verpakt zijn.

De tarieven van de postale financiële diensten worden te allen tijde in alle postservicepunten waar een opdracht tot poststorting kan worden geregistreerd ter beschikking gesteld van de cliënten.

Artikel 11. Het geven van een opdracht

§ 1. De Opdrachtgever verbindt er zich toe om zijn opdracht tot poststorting op heldere en juiste wijze mee te delen conform de onderrichtingen van bpost.

bpost heeft de mogelijkheid de opdrachten tot poststorting afhankelijk te stellen van de verplichting een of meerdere documenten in te vullen en/of voor te leggen. De documenten die ingevuld of voorgelegd worden door de Opdrachtgever mogen geen doorhalingen of overschrijvingen bevatten.

In functie van de categorie van postservicepunt, zoals beschreven in artikel 9, paragrafen 3 en 4, kan de opdracht tot poststorting worden vergezeld van een vrije of een volgens de interbancaire normen gestructureerde mededeling. Om technische redenen kan het maximum aantal lettertekens worden beperkt.

bpost kan niet worden verplicht een mededeling te aanvaarden die strijdig is met de wet, de openbare orde of de goede zeden.

§ 2. Voorafgaandelijk aan de aanvaarding van een opdracht moet de Opdrachtgever bpost alle inlichtingen en documenten verstrekken die hem kunnen worden gevraagd om zich te identificeren en om de verrichting uit te voeren.

Hij verbindt er zich toe deze te verstrekken op oprechte, correcte en precieze wijze.

§ 3. Met het oog op de uitvoering van de opdracht verbindt de Opdrachtgever er zich toe voorafgaandelijk fondsen te storten in speciën (enkel euro) voor een bedrag ter waarde van de uit te voeren opdracht.

De Opdrachtgever verbindt er zich bovendien toe de uitgiftekosten te betalen die overeenkomen met de transactieprijs en die bepaald worden conform de geldende tarieven van de postale financiële diensten.

§ 4. Na aanvaarding van de opdracht en na ontvangst van de fondsen, wordt een document overhandigd aan de Opdrachtgever.

bpost is vrij om de aard, de vorm en de gegevens van dit document te bepalen. Het kan gaan om de "kopie voor de cliënt" van een stortings-/overschrijvingsformulier ingevuld door de Opdrachtgever, of enig ander document, origineel of kopie.

De Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor de bewaring van dit document.

§ 5. bpost bepaalt de identificatieregels. Zij bepaalt eveneens de gebeurlijke uitzonderingsgevallen.

§ 6. De weigering om geldige voor te leggen, maakt een van de redenen uit voor weigering van aanvaarding van een opdracht tot poststorting.

Artikel 12. Annulering van een opdracht

§ 1. De annulering van een opdracht tot poststorting die gegeven werd in een postkantoor of een ander postservicepunt kan op de dag zelf aangevraagd worden door de Opdrachtgever.

§ 2. De aanvraag tot annulering moet in het postkantoor of ieder ander postservicepunt worden gedaan waar de oorspronkelijke verrichting werd uitgevoerd.

Deze gebeurt conform de onderrichtingen van bpost.

De annulering wordt in ieder geval alleen toegestaan mits overhandiging van het document dat bij de aanvaarding van de opdracht werd uitgereikt.

Artikel 13. Uitvoering van een opdracht

§ 1. bpost doet al het mogelijke om een opdracht tot poststorting die zij naar behoren heeft aanvaard, uit te voeren conform de onderrichtingen van de Opdrachtgever.

bpost kan in geen geval aansprakelijk worden gehouden voor de niet-uitvoering of de slechte uitvoering van de opdracht, indien die voortvloeit uit het niet-respecteren van de vormvereisten of uit de manifeste onjuistheid van de verstrekte gegevens (bijvoorbeeld: een nummer van een financiële rekening met een onbestaande of onregelmatige structuur).

§ 2. bpost start de procedure voor de uitvoering van de opdracht tot poststorting zodra de opdracht geregistreerd is.

§ 3. bpost heeft het recht om, telkens zij dit nuttig of nodig acht, een beroep te doen op een derde voor de uitvoering van de opdracht.

In dat geval is bpost verantwoordelijk voor de keuze van de desbetreffende derde.

Artikel 14. Terugbetaling in geval van niet-uitvoering van een opdracht

§ 1. Wanneer met definitieve zekerheid werd vastgesteld dat de opdracht niet werd uitgevoerd, betaalt bpost het bedrag van de opdracht tot poststorting terug, vermeerderd met de uitgiftekosten, met uitsluiting van verwijlinteressen of enige andere financiële compensatie.

§ 2. De terugbetaling geschiedt uitsluitend in contanten en in euro, door tussenkomst van een postkantoor dat daartoe door bpost werd aangewezen. De Opdrachtgever wordt per gewone brief gevraagd zich in dat kantoor aan te melden.

De terugbetaling gebeurt in ieder geval alleen mits overhandiging van het document dat afgeleverd werd bij de aanvaarding van de opdracht.

§ 3. In afwijking van § 1 worden de uitgiftekosten niet terugbetaald wanneer de niet-uitvoering van de opdracht te wijten is aan de acties of nalatigheid van de Opdrachtgever.

Artikel 15. Aansprakelijkheden

§ 1. De Opdrachtgever aanvaardt de volledige aansprakelijkheid voor de juistheid van de aan bpost meegeedeelde gegevens.

§ 2. bpost kan op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld wanneer:

- het rekeningnummer onjuist is,
- het rekeningnummer niet aan de vermelde begunstigde toebehoort,
- de status die de Begunstigde instelling toegekend heeft aan de rekening van de begunstigde het niet toelaat om het gevraagde bedrag erop te crediteren (rekeningen die afgesloten werden of geblokkeerd werden voor krediet, enz.),
- de krediet op de rekening niet aangewend kan worden door toedoen van de Begunstigde instelling en/of de door bpost aangestelde derde.

§ 3. Zonder afbreuk te doen aan het voorafgaande, kan bpost enkel aansprakelijk gesteld worden in het geval van bedrog of een zware fout. Zij kan in geen geval aansprakelijk worden gehouden wegens lichte fout.

§ 4. De aansprakelijkheid van bpost is beperkt tot het bedrag van de stortingsopdracht en de kosten.

In geen enkel geval is bpost gehouden tot het vergoeden van de onrechtstreekse verliezen of de door de eiser aangegane kosten in het kader van de behandeling van zijn klacht (onrechtstreekse schade, opzoekingskosten, kosten voor mededelingen, enz.).

Artikel 16. Overmacht

§ 1. bpost kan op geen enkele wijze aansprakelijk worden gehouden voor schade die de Opdrachtgever, en/of de Begunstigde rechtstreeks of onrechtstreeks zouden kunnen lijden ten gevolge van overmacht.

§ 2. Worden, naast iedere onvoorzienbare en onoverkomelijke gebeurtenis, in het bijzonder beschouwd als overmacht: een ontwrichting van de diensten van bpost ten gevolge van feiten die haar niet kunnen worden aangerekend zoals stakingen van het personeel, misdadige overvallen, het tijdelijk uitvallen van communicatiemiddelen, de uitschakeling van of het defect aan, zelfs tijdelijk, van het informaticasysteem of –de informatica-uitrusting.

Artikel 17. Bewijs

§ 1. Het bewijs van de ontvangst van een opdracht tot poststorting, het bewijs van de vermeldingen van deze opdracht en het bewijs van de vereffening van de fondsen, kan door bpost te allen tijde worden geleverd door voorlegging van de gegevens van de verrichting, die bewaard worden op een papieren- of elektronische drager.

De weergave of de kopie van een document, die door bpost dan wel op haar verzoek door middel van fotografische, microfotografische, elektronische of optische procédés wordt opgemaakt, heeft dezelfde bewijskracht als het origineel en wordt verondersteld, behoudens tegenbewijs, een getrouwe kopie te zijn.

§ 2. Behoudens tegenbewijs door de Opdrachtgever, vormen de gegevens die door bpost worden meegeedeeld het bewijs van de vermeldingen op de opdracht tot poststorting, niettegenstaande enige discrepantie met de vermeldingen op het document dat wordt afgeleverd bij de aanvaarding van de opdracht.

§ 3. De verzending en de inhoud van de briefwisseling of de overhandiging van een document aan de cliënt worden als bewezen geacht door voorlegging door bpost van een kopie van deze briefwisseling of dit document.

Artikel 18. Bewaring van de documenten

bpost is niet verplicht de bewijsstukken van de aanvaarding en de uitvoering van een opdracht tot poststorting te bewaren voor een langere periode dan de termijnen door de wet bepaald of op een andere wijze dan door de wet bepaald.

Artikel 19. Voorkoming van het witwassen van geld en van financiering van terrorisme

bpost is onderworpen aan de wet van 18 september 2017 tot voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en tot beperking van het gebruik van contanten.

De Opdrachtgever verbindt er zich toe hun volle medewerking te verlenen met alle informatieve vragen die hen in deze context door bpost worden gesteld en haar alle documenten over te maken waarvan hen mededeling wordt verzocht.

Indien het onmogelijk is voor bpost om de verplichtingen tot identificatie, verificatie en waakzaamheid waartoe zij gehouden is in het kader van voormelde wet na te komen, wordt de verrichting eenvoudigweg geweigerd en wordt er in voorkomend geval een einde gesteld aan de zakenrelatie.

In geen enkel geval kan bpost aansprakelijk worden gehouden voor de gevolgen van de uitvoering te goeder trouw van de verplichtingen waartoe zij gehouden is in het kader van voormelde wet, in het bijzonder van haar wettelijke verplichting tot weigering van de verrichting.

Artikel 20.1 Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

De persoonsgegevens van de Opdrachtgever (met name het geheel van gegevens opgenomen op het identiteitsdocument, waaronder de voornaam, naam, nationaliteit, de geboortedatum en -plaats, het type en de geldigheidsdatum van het identiteitsdocument en het adres van domicilie) zullen worden verwerkt door bpost, (Muntcentrum 1000 Brussel), de verantwoordelijke voor

de verwerking van deze gegevens, met het oog op de uitvoering van de instructies van de Opdrachtgever, het beheer van de contractuele relaties en de preventie van fraude en misbruik.

Het is mogelijk dat deze persoonsgegevens beschikbaar zijn voor IT-providers van bpost. Deze zijn soms buiten de Europese Economische Ruimte gevestigd. In dat geval zal bpost een door de Europese Commissie goedgekeurd modelcontract voor de doorgifte van persoonsgegevens naar derde landen sluiten met de dienstverlener en zullen de waarborgen opgenomen in dat modelcontract van toepassing zijn.

De persoonsgegevens, zoals bezorgd door de Opdrachtgever, zullen gedurende een termijn van 10 jaar worden bewaard, waarna de gegevens zullen worden gewist.

De Opdrachtgever heeft onder bepaalde voorwaarden eveneens het recht om inzage te vragen in zijn persoonsgegevens, indien nodig de verbetering ervan te vragen, om de verwijdering ervan te vragen, om de verwerking van zijn gegevens te beperken of om de overdracht ervan te vragen. Deze rechten kunnen uitgeoefend worden op de in de vorige alinea beschreven wijze, op het volgende adres: bpost, DPO Office, Muntcentrum 1000 Brussel, of online via de link naar het onlineformulier dat is vermeld in bpost's charter persoonlijke levenssfeer: <http://www.bpost.be/site/nl/privacy>. De Opdrachtgever heeft ten slotte ook het recht om een klacht in te dienen bij de gegevensbeschermingsautoriteit in België als hij/zij geen antwoord ontvangt op één van de bovenstaande verzoeken: <https://www.gegevensbeschermingautoriteit.be>.

Artikel 20.2 Mededeling aan het centrale aanspreekpunt (CAP)

Overeenkomstig de wet van 8 juli 2018 houdende organisatie van een centraal aanspreekpunt van rekeningen en financiële contracten ("CAP-wet") en haar uitvoeringsbesluiten, is bpost ertoe gehouden om de hieronder vermelde gegevens en acties binnen vijf werkdagen na de uitvoering van de actie mee te delen aan het centraal aanspreekpunt ("CAP") van de Nationale Bank van België. Deze verplichting geldt voor acties die vanaf 1 januari 2020 worden uitgevoerd. bpost communiceert de volgende gegevens :

1. Identificatiegegevens van de Opdrachtgever: zijn identificatienummer uit het Rijksregister of, indien dit niet gekend is, zijn identificatienummer uit de Kruispuntbank Sociale Zekerheid of zijn naam, voornaam en datum, plaats en land van geboorte.

2. Gegevens over financiële verrichting waarbij contenten betrokken zijn :

- of de verrichting betrekking heeft op een gebeurtenis als bedoeld in respectievelijk artikel 4, eerste lid, 1°, 2° of 3° van de CAP-wet ;
- het bestaan en de categorie van de betrokken financiële verrichting als bedoeld in artikel 2, 9°, a) tot e) van de CAP-wet;
- de identificatiegegevens van de Opdrachtgever en de hoedanigheid waarin hij handelt;
- de datum van de gebeurtenis.

De bovenvermelde gegevens worden geregistreerd in het CAP zoals gehouden door de Nationale Bank van België, waarvan de zetel gevestigd is te Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel, en die verantwoordelijk is voor de verdere verwerking. De gegevens worden verwerkt met het oog op een snelle verstrekking van de informatie die nodig is voor de uitvoering van taken van algemeen belang aan de autoriteiten, personen en instanties die door de wetgever zijn of zullen worden gemachtigd om dergelijke informatie op te vragen.

De verwerking heeft zes verschillende doelen:

- de controle op en inning van fiscale en niet-fiscale ontvangsten;
- het onderzoek en de vervolging van strafbare feiten en het onderzoek naar de solvabiliteit vóór de invordering van door de rechter in beslag genomen bedragen;
- het verzamelen van gegevens in het kader van de uitzonderlijke methoden van gegevensverzameling door de inlichtingen- en veiligheidsdiensten;
- het verzamelen van gegevens door gerechtsdeurwaarders in het kader van de procedure voor het bewarend beslag op bankrekeningen om de invordering van schulden in burgerlijke en handelszaken te vergemakkelijken;
- notariële opzoeken in het kader van de vaststelling van erfrechtelijke verklaringen;
- het voorkomen van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en zware criminaliteit.

De betrokkene heeft het recht om de persoonsgegevens die door het CAP op zijn naam zijn geregistreerd te raadplegen bij de Nationale Bank van België.

De betrokkene heeft ook het recht om bij bpost of, in tweede instantie, bij de Nationale Bank van België de rechtzetting en de verwijdering te vragen van onjuiste gegevens die door het CAP op zijn naam werden geregistreerd.

De gegevens worden in het CAP bewaard voor een periode van 10 jaar. Op schriftelijk verzoek aan de Nationale Bank van België ontvangt de betrokkene een lijst van alle instellingen, autoriteiten en personen aan wie zijn of haar gegevens zijn meegedeeld gedurende de zes kalendermaanden voorafgaand aan de datum van zijn of haar verzoek, tenzij de verzoeken om informatie over de betrokkene ingegeven werden door overwegingen die verband houden met de nationale veiligheid, met de landsverdediging, met de openbare veiligheid of met de voorkoming, het onderzoek, de opsporing en de vervolging van strafbare feiten of de tenuitvoerlegging van straffen, met inbegrip van de bescherming tegen en de voorkoming van gevaren voor de openbare veiligheid.

Artikel 21. Toepasselijk recht

Alleen het Belgische recht is van toepassing op de dienstverlening van de poststorting.

De geschillen worden geregeld conform de geldende wetten en reglementeringen, en met toepassing van de bijzondere overeenkomsten en de algemene voorwaarden die bestonden op het ogenblik waarop het feit dat aanleiding geeft tot het geschil zich heeft voorgedaan.

Artikel 22. Klachten, geschillen en bevoegde rechtbanken

Elke klacht over de aanvaarding of uitvoering van een opdracht tot poststorting moeten op straffe van verval worden ingediend binnen de zes maanden vanaf de storting van de fondsen.

De klachten worden gericht aan:
bpost (Financiële Post)
Cliëntendienst
1100 Brussel

De klager verbindt er zich toe te zoeken bij voorrang naar een minnelijke oplossing met bpost, hetzij in het kader van een rechtstreekse dialoog met bpost, hetzij door tussenkomst van de ombudsdienst voor de postsector.

Bij gebrek aan een minnelijke oplossing, kunnen de geschillen op verzoek van de meest gerede partij aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde hoven en rechtbanken.

