

RAAD VAN STATE, AFDELING ADMINISTRATIE.

A R R E S T

**nr. 152.178 van 5 december 2005
in de zaak A. 69.682/IX-2088.**

In zake : Louisette KIEKENS,
 wonende te ZEMST,
 Leiweg 25

tegen :

De Post.

D E R A A D V A N S T A T E, I X e K A M E R,

Gezien het verzoekschrift dat Louisette KIEKENS op 4 juli 1996 heeft ingediend om de nietigverklaring te vorderen van de beslissing van 20 mei 1996 waarbij de adviseur administratieve loopbaan van De Post haar een tuchtschorsing van tien dagen oplegt;

Gezien de regelmatig gewisselde memories van antwoord en van wederantwoord;

Gezien het verslag opgemaakt door auditeur-generaal M. ROELANDT;

Gelet op de beschikking van 8 december 1999 die de neerlegging ter griffie van het verslag en van het dossier gelast;

Gelet op de kennisgeving van het verslag aan partijen en gezien de regelmatig gewisselde laatste memories;

Gelet op de beschikking van 10 oktober 2005 waarbij de terechtzitting bepaald wordt op 28 november 2005;

Gehoord het verslag van staatsraad L. HELLIN;

Gehoord de opmerkingen van verzoekster, van advocaat I. MARTENS, die verschijnt voor verzoekster, en van juriste L. VANHOOREN, die verschijnt voor de verwerende partij;

Gehoord het eensluidend advies van eerste auditeur M. LEFEVER;

Gelet op titel VI, hoofdstuk II, van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973;

1. Over de gegevens .

Overwegende dat de gegevens van de zaak als volgt kunnen worden samengevat:

1.1. Op 8 december 1995 richt de adviseur Lieven VAN WESEMAEL, de onmiddellijke hiërarchisch overste van verzoekster, een vraag om uitleg tot verzoekster, in de volgende bewoordingen :

“Vandaag, 8 december 1995 omstreeks 10 u., kreeg ik een telefoon van Mijnheer Karel Marijnen. Betrokkene is uitgever van ondermeer ‘Steps Magazine’ en dit via zijn bedrijf Buroform. Die firma is goed voor ettelijke miljoenen franken voor ons bedrijf. M.a.w. het is een zeer belangrijke klant. Hij heeft mij het volgende meegedeeld :

Op donderdag 7 december 1995, omstreeks 17.20.u, bood hij zich aan het loket aan om een mailing te betalen met een ‘firmacheque’, getrokken op de Generale Bank. U heeft niet de minste poging ondernomen om met de Bank contact op te nemen i.v.m. de dekking van de cheque. Formeel weigerde u de klant te helpen.

Tevens heeft u op ergerlijke toon betrokkene gewezen op het feit dat zijn formulieren onvoldoende ingevuld waren (ondermeer qua gewicht van de zending). Kortom uw service aan de klant was beneden alle maat.

Dezelfde klant is terug gekomen om 17.55.u. Hij heeft u geïnformeerd dat hij nog voor 18 u de afgifte ging regelen. Ditmaal beschikte hij immers over gewaarborgde bankcheques. Op het ogenblik dat de klant de nodige gegevens aan u wilde voorleggen, heeft u geweigerd hem verder te helpen. Uw uitleg was dat de deur om 18 u elektronisch werd afgesloten en dat u hem niet meer kon helpen. Hij diende maar de volgende dag terug te komen.

De bediende van Buroform staat bij ons bekend als niet moeilijk!! Na het telefonisch onderhoud met mij, is hij hier op het kantoor nog de gebeurtenis in mijn aanwezigheid komen uiteenzetten.

“Gelieve u gedrag te verantwoorden.”

1.2. Verzoekster antwoordt het volgende :

“Uit het feit dat u me gedurende 1 week verwijderd heeft van het kantoor, door mij rust op te leggen, als maatregel voor het aangehaalde, kan ik mijn antwoord pas op maandag 18 december 1995 overhandigen.

Op donderdag 7 december 1995 is er tussen 17:00 en 18:00 u. maar 1 klant geweest en die zei een chauffeur van de firma Buroform n.v. te zijn, die kwam voor de betaling en afgifte van een zending tegen voorkeurtarief. Hij overhandigde mij hierbij een blanco formulier.

Ik heb deze persoon op een correcte wijze geholpen bij het invullen, dateren en ondertekenen van zijn blanco formulier ‘afgifte tegen voorkeurtarief - drukwerk ’

$16,3 \text{ Fr.} \times 2.246 \text{ stuks} = 36.609 \text{ Fr.}$

Hij overhandigde mij een check van de Generale Bank, met agentschap te St.K.Waver, ter waarde van 36.609 Fr. Aangezien dit agentschap slechts geopend is tot 16:00 u. kon ik deze -niet gewaarborgde- check ter betaling niet aanvaarden. Ik heb betrokkene gevraagd te betalen met de betaalmogelijkheden vermeld op het Aanvraagformulier van het PB nr.

Daarop heeft deze persoon de publiekzaal om 17:35u. verlaten.

Om 17:55u. kwam hij terug met de mededeling dat er iemand kwam met gewaarborgde checks. Op dat ogenblik is geen enkel document aangeboden.

Na het tijdsein van 18:00 u. op de radio, heeft de chauffeur nog een twee-tal minuten gewacht op deze persoon, waarna hij heeft gezegd : ‘Die persoon komt niet af. Het heeft geen zin meer om nog langer te wachten. U kan sluiten.’

Daarop heeft de chauffeur het kantoor verlaten en heb ik de buitendeur gesloten.

Om 18:13 u. werd er zeer luidruchtig op de buitendeur getrommeld.

Aangezien er op dat ogenblik geen enkele verantwoordelijke t.t.z. de Rkp noch de Ip aanwezig waren, en om veiligheidsredenen heb ik de buitendeur niet terug geopend.”

1.3. Eveneens op 8 december 1995 legt controleur W. DE BORGER op vraag van de adviseur de volgende verklaring af :

“Op 7-12-95 werd ik omstreeks 18u10 geroepen aan de laadkade door postman Popleu L. Een klant vroeg mij of ik geen bemiddeling wou doen om een afgifte van briefwisseling aan voorkeurtarief te kunnen aannemen (...) Vermits deze firma zich reeds om 17u20 zou aangeboden hebben aan het loket, heb ik gevraagd aan mevr. Kiekens L. om welke reden de klant zijn briefwisseling niet meer zou kunnen afgegeven hebben. Betrokkene antwoordde mij dat zij niet meer naar de bankinstelling kon bellen om te vragen dat deze cheques konden aanvaard worden als geldige betaling (...)

PS Ik heb de gewaarborgde cheques gezien in handen van de klant. Wanneer ik geroepen werd bij Popleu L. stond de klant reeds geruime tijd te praten. Volgens betrokkene postman zou deze klant omstreeks 17u55 maximum 18u00 reeds aanwezig zijn geweest.”

Deze verklaring wordt bevestigd door eerste postmeester Louis POPLEU.

1.4. Op 3 januari 1996 beslist de adviseur aan verzoekster een tuchtschorsing van 10 dagen op te leggen. De motivering luidt als volgt :

“Op 7 december 1995:

- omstreeks 17.20.u, een belangrijke vaste klant (Buroform & Steps magazine) op een ergerlijke manier opmerkingen te hebben gemaakt, daar zijn formulier voor het versturen van een mailing niet was ingevuld;
- omstreeks 17.55. u, diezelfde klant niet meer te hebben bediend toen hij zich opnieuw aanbood met een geldig betaalmiddel (om 17.20 u bood hij een niet aanvaardbaar betaalmiddel aan);”

1.5. Diezelfde dag zendt de adviseur de volgende nota aan verzoekster :

“In verband met de onregelmatigheden van 7 december j.l., de klant Buroform niet meer bediend voor 18. u., wordt u een tuchtschorsing opgelegd van 10 dagen.

De straf is zwaar, de feiten eveneens. Een klant moet steeds de beste service krijgen. In onderhavig geval gaat het om een trouwe klant van het kantoor die goed is voor een omzet van tiental miljoenen per jaar. Wij moeten van die klant leven.

De collega's hebben de afgelopen jaren heel wat inspanningen geleverd om klanten aan te trekken. Met uw handelwijze, doet u hun inspanningen te niet. U bent een bedreiging voor hun tewerkstelling !!!

In 1995 kreeg u reeds een tuchtschorsing van 1 dag, voor problemen met interne klanten (collega's dus). Vandaag bent u een bedreiging geworden voor onze externe klanten. Om die reden wordt dan ook ernstig ingegrepen.

Verder heb ik u bij ordemaatregel verwijderd van het loket in ons kantoor. In de toekomst zult u nog enkel mogen werken in algemene dienst onder direct toezicht. Dit kan dus niet aan het loket in ons kantoor. Ten slotte wijs ik u erop dat bij herhaling van analoge functioneringsmoeilijkheden met interne of externe klanten, de afzetting als maatregel zal volgen.”

1.6. Op 12 januari 1996 antwoordt verzoekster hierop dat de chauffeur van Buroform bij zijn terugkomst om 17u55 geen enkel document heeft aangeboden en om 18u02 weer is vertrokken. Zij stelt verder dat uit de verklaring van controleur W. DE BORGER blijkt dat hij omstreeks 18u10 op de laadkade werd gevraagd, dat om 18u13 luidruchtig op de buitendeur werd getrommeld, en dat tijdens het opbergen van de gelden in de brandkoffer de controleur W. DE BORGER haar kwam vertellen dat er een klant stond met een zending, maar dat op dat ogenblik geen gewag gemaakt werd van de firma Buroform of van cheques van deze firma.

1.7. Verzoekster gaat op 22 januari 1996 in hoger beroep bij de Commissie van Beroep en wordt door deze gehoord op 3 mei 1996.

1.8. De commissie van beroep geeft als unaniem advies geen straf op te leggen. De motivering luidt als volgt :

“Gelet op het ontbreken van formele bewijzen van nalatigheden of klantonvriendelijkheid van betrokkene, immers de klant (chauffeur van het bedrijf Buroform) heeft zich omstreeks 17u20 wel degelijk aangeboden met een bedrijfscheque die niet gewaarborgd was, en was door niemand van het aanwezige personeel gekend -nadien, omstreeks 17u55 bood dezelfde chauffeur zich opnieuw aan en verklaarde dat elk ogenblik iemand ging opdagen met de in regel gebrachte cheque, wat evenwel niet gebeurde. Om 18u werd het loket noodgedwongen gesloten omdat de persoon met de gewaarborgde cheque nog steeds niet was komen opdagen. Het is pas omstreeks 18u10, nadat Mw. KIEKENS haar kasvoorraad reeds had ingesloten, dat luidruchtig op de buitendeur werd geklopt.

Deze gang van zaken werd door betrokkene bij haar eerste ondervraging medegedeeld en nergens tegengesproken.

Aangezien haar bijgevolg niets ten laste kan worden gelegd, is de Commissie, bij geheime stemming, van advies:

De leden stellen UNANIEM voor ‘GEEN STRAF OP TE LEGGEN’ .”

1.9. Op 20 mei 1996 neemt de adviseur “administratieve loopbaan” de bestreden beslissing.

Zij wordt gemotiveerd met de volgende overwegingen :

“Overwegende dat de genaamde KIEKENS, L.M.M.. e/a onderpostontvanger van het kantoor Mechelen 1, op 7 december 1995 omstreeks 17u20 een belangrijke klant vaste klant op een ergerlijke manier opmerkingen heeft gemaakt omdat zijn formulier voor het versturen van een mailing niet was ingevuld en omstreeks 17u55 diezelfde klant niet meer heeft bediend toen hij zich opnieuw aanbood met een geldig betaalmiddel;

Gelet op het advies van de Commissie van Beroep uitgebracht in zijn zitting van 3 mei 1996;

Gelet op het feit dat de chauffeur van deze belangrijke klant had gezegd dat hij met een geldige check zou terugkomen en overwegende dat de klant zich voor 18u in het kantoor bevond. Bovendien moeten postbedienden een commerciële houding tonen: vriendelijkheid, flexibiliteit en initiatief

Overwegende dat gelet op de ernstige aard der feiten de tuchtschorsing gedurende een periode van 10 dagen de meest passende straf is”;

2. Over de gegrondheid.

2.1. Overwegende dat verzoekster in een eerste middel aanvoert dat de ten laste gelegde feiten niet als tuchtvergrijp kunnen beschouwd worden, minstens niet bewezen zijn; dat geen concrete feiten worden aangehaald waaruit zou blijken dat zij zich klantenvriendelijk heeft opgesteld; dat zij integendeel het formulier zelf heeft ingevuld; dat de klant zich niet vóór 18 uur heeft aangeboden met een aanvaardbaar betaalmiddel; dat zij niet verkeerd gehandeld heeft door een niet-gewaarborgd betaalmiddel niet te aanvaarden; dat na 18 uur geen verantwoordelijke meer aanwezig was en dat om veiligheidsredenen de buitendeur gesloten werd;

2.2. Overwegende dat de verwerende partij antwoordt dat de onmiddellijke chef van verzoekster oordeelde dat er voldoende aanleiding was om haar gedrag te bestraffen; dat die chef belast is met de goede werking van de dienst en dat hij een personeelslid dat deze werking in het gedrang brengt, kan sanctioneren; dat na het advies van de commissie van beroep, de adviseur “administratieve

loopbaan” -die daartoe gedelegeerd werd door het directiecomité- de definitieve beslissing heeft genomen;

2.3. Overwegende dat verzoekster repliceert dat de bewijslast berust bij de verwerende partij en dat zij niet de nodige zorgvuldigheid aan de dag heeft gelegd bij de vaststelling van de feiten; dat zij immers steunt op de klacht van één persoon zonder bijkomende onderzoeksmaatregelen te hebben bevolen;

2.4.1. Overwegende dat de tuchtoverheid slechts feiten in aanmerking mag nemen waarvan de materiële juistheid is aangetoond; dat een tuchtstraf gebaseerd op onbestaande of onvoldoende bewezen feiten in rechte niet verantwoord is; dat de Raad van State dient na te gaan of de concrete feiten die de verwerende partij als grondslag voor de tuchtstraf heeft beschouwd, naar recht en redelijkheid door de verwerende partij konden worden in aanmerking genomen; dat aan verzoekster een gebrek aan vriendelijkheid, flexibiliteit en initiatief wordt verweten, enerzijds omdat zij omstreeks 17u20 een klant -chauffeur van de firma Buroform NV- op een “ergerlijke” manier heeft behandeld, en anderzijds omdat zij diezelfde klant -een bediende van de firma Buroform NV- niet meer heeft bediend toen deze zich vóór 18u opnieuw aanmeldde met een geldig betaalmiddel; dat echter uit de verklaringen van verzoekster en controleur W. DE BORGER blijkt dat de bediende van de firma Buroform NV waarschijnlijk vóór 18u op de laadkade aanwezig was, maar zich slechts na 18u, op het ogenblik dat verzoekster reeds het loket had gesloten en haar kasvoorraad had ingesloten, aanmeldde aan het loket met een geldig betaalmiddel; dat verzoekster verklaart dat de chauffeur van de firma Buroform NV, die vóór 18u in het kantoor aanwezig was zonder geldig betaalmiddel, haar heeft medegedeeld dat de bediende van de firma niet meer zou komen en het geen zin had om nog langer te wachten; dat het administratief dossier geen verklaring bevat van de chauffeur of bediende van de firma Buroform NV die de verklaringen van verzoekster tegenspreken; dat de verwerende partij op grond van de haar gekende feiten niet kon besluiten dat verzoekster geweigerd heeft een klant te bedienen die zich voor het sluitingsuur heeft aangemeld met een geldig betaalmiddel; dat zij zich wat betreft de eerste aantijging bovendien enkel steunt op de verklaring van de klant

-verklaring die zich niet in het administratief dossier bevindt- dat verzoekster hem omstreeks 17u20 op een “ergerlijke” manier heeft behandeld; dat de tuchtstraf steunt op feiten die onjuist zijn, minstens niet met zekerheid vast staan; dat die onzekerheid ook reeds tot uiting gekomen is in het advies van de raad van beroep die bij geheime stemming unaniem adviseerde geen straf op te leggen wegens “het ontbreken van formele bewijzen van nalatigheden of klantonvriendelijkheid”; dat ten slotte het gebrek aan flexibiliteit, dat zou bestaan in de omstandigheid dat verzoekster na 18u de bewuste klant niet meer heeft bediend, moet worden afgewogen tegen de veiligheidsvoorzieningen die een personeelslid van een postkantoor in acht moet nemen; dat het middel gegrond is,

B E S L U I T :

Artikel 1.

Vernietigd wordt de beslissing van 20 mei 1996 waarbij de adviseur administratieve loopbaan van De Post aan Louissette KIEKENS een tuchtschorsing van tien dagen oplegt.

Artikel 2.

De kosten van het beroep tot nietigverklaring, bepaald op 99,16 euro, komen ten laste van de verwerende partij.

Aldus te Brussel uitgesproken in openbare terechtzitting, op
vijf december 2000 en vijf, door de IXe kamer, die was samengesteld uit :

de HH.	J. DE BRABANDERE,	kamervoorzitter,
	L. HELLIN,	staatsraad,
	A. VANDENDRIESSCHE,	staatsraad,
Mevr.	V. WAUTERS,	griffier.

De griffier,

De voorzitter,

V. WAUTERS.

J. DE BRABANDERE.