

KLACHTEN PAKKETBEZORGING



‘UW PAKKET LIGT IN DE KLIKO’

Pakketjes die nooit, te laat, ergens anders of beschadigd aankomen. Er wordt over geen enkel bedrijf zo veel geklaagd bij ons als over PostNL. Wat is er aan de hand? Tijd voor een grondige analyse.

Wachten, soms eindeloos. Op pakjes die te laat of zelfs nooit bezorgd worden. Op bezorgers die je huis voorbijrijden en het pakket bij een afhaalpunt afgeven. Die – om de vaart erin te houden – zelf alvast een handtekening voor ontvangst zetten. Of die, als ze wél aanbellen maar je niet thuis blijkt te zijn, het pakje onbeheerd achterlaten. In de tuin, onder de deurmat of zelfs in de kliko. Consumenten klagen steen en been over de bezorging van pakketten, met name over PostNL. De grootste pakketdienst van ons land staat al jaren op nummer één van alle bedrijven waar we klachten over krijgen op ons Klachtenkompas. Tijd om de balans op te maken: waarom gaat het mis, en wordt het steeds erger? We duiken in de duizenden klachten die we het afgelopen jaar over alle pakketdiensten hebben binnengekregen, zowel via ons adviescentrum als via Klachtenkompas.

Verdubbeling

Maar liefst 7000 consumenten hebben in 2018 een klacht bij ons ingediend over pakketbezorgers PostNL, DHL Parcel, DPD, GLS, TNT en UPS. Het aantal klachten is flink toegenomen en in de

WAT ALS HET MISGAAT?

Wordt een pakket niet bezorgd, dan kun je een klacht indienen bij de pakketdienst.

Op de sites van de pakketbezorgers staan hier procedures voor. **PostNL en DHL melden bij 'Pakket niet bezorgd' dat je als ontvanger aan de verzender moet vragen contact met ze op te nemen. Maar je moet als verzender én ontvanger een klacht kunnen indienen. De pakketbezorger aansprakelijk stellen voor het vermiste pakket kan alleen de verzender. Die heeft immers het contract met het postbedrijf gesloten voor de verzending. Als verzender kun je ook nog naar de Geschillencommissie of rechter stappen.**

11%

KLAAGT OVER EEN
TE LATE BEZORGING

laatste twee jaar zelfs verdubbeld. We zijn met z'n allen wel steeds meer online gaan kopen, maar dat verklaart niet alles.

PostNL is de grootste bezorgdienst en krijgt ook de meeste klachten: 66%. Dit percentage past bij het marktaandeel, dat tussen de 60% en 65% wordt geschat. Bijna een kwart van de klachten (23%) gaat over DHL en 6% over DPD; ook dat komt overeen met hun marktaandeel.

Als je kijkt naar het aantal pakketten dat ieder jaar wordt verstuurd (420 miljoen in 2017), valt het aantal klachten procentueel gezien mee. Maar het absolute aantal is fors, zeker als je ervan uitgaat dat lang niet iedereen een klacht bij ons indient. En als je daarbij meeneemt dat bijna iedere gemelde klacht uit meerdere problemen bestaat.

Spoorloos

PostNL bezorgt iedere dag zo'n 700.000 pakketten. Werknemers moeten vaak in weinig tijd veel pakjes bezorgen. Dat er dan af en toe iets misgaat, is niet vreemd. Maar er lijkt meer aan de hand te zijn, gezien het grote en toenemende aantal klachten dat bij ons binnenkomt. Daarom hebben we de aard van de klachten die in 2018 bij ons over PostNL ►

TOP-5 KLACHTEN OVER POSTNL

We hebben het grote en toenemende aantal klachten dat bij ons binnenkomt geanalyseerd. Hiernaast de meestvoorkomende problemen

Nooit bezorgd/vermist	18%
Klantenservice helpt niet goed	17%
Bezorger geeft ten onrechte aan dat je 'niet thuis' bent	16%
Onduidelijk wanneer het pakket (opnieuw) bezorgd wordt	15%
Track & Trace geeft geen duidelijkheid/klopt niet	13%

zijn gemeld, geanalyseerd. De meeste (18%) gaan over pakketten die nooit bezorgd worden. Deze pakketten verdwijnen spoorloos. Best vreemd, aangezien ieder pakket een Track & Trace-code heeft waardoor je het continu kunt volgen. 'Voor de tweede keer is een pakket van mij verdwenen', meldt een van de gedupeerden. 'Keurig verzonden

Een op de zes klachten gaat over de klantenservice van PostNL

met Track & Trace, tot aan het sorteercentrum te volgen en daarna van de radar verdwenen.'

Niet thuis?

Het komt regelmatig voor dat de bezorger voor een dichte deur staat. Maar sommige bewoners blijven er speciaal voor thuis of plannen de bezorging precies op een dag waarop ze er wel zijn. De irritatie is dan ook groot als de bezorger geen moeite doet om het pakje persoonlijk af te geven, maar zonder aan te bellen een 'We hebben u gemist'-briefje achterlaat. Maar liefst 16% heeft deze klacht ingediend. 'De bezorger neemt niet de moeite om aan te bellen. Hij laat steeds een



12%

HEEFT GEEN IDEE WAAR ZIJN PAKJE IS GEBLEVEN

bericht achter dat ze mij niet thuis hebben aangetroffen.' En: 'Ik ben twee dagen niet naar buiten geweest, heb de tv niet eens aan zodat ik de bel kan horen. En die is trouwens luid en duidelijk; zelfs mijn onder- en bovenburen kunnen hem horen.'

Sommige bezorgers slaan niet alleen de deurbel over, maar zetten voor het gemak ook alvast zelf een handtekening als bewijs van ontvangst van het pakket. Het zijn geen incidenten, zo blijkt uit de klachten van maar liefst 63 consumenten. 'Als ik bij PostNL via Track & Trace mijn pakket bekijk, zie ik dat dat al is afgeleverd en ondertekend – maar niet door mij. Hoe kan dit gebeuren, en waarom is een pakket met een waarde van €169 gewoon voor mijn voordeur gezet?'

Een valse handtekening kan problemen geven als het pakket verdwijnt. Voor een webwinkel geldt het namelijk als bewijs dat de bestelling is afgeleverd. 'Ik heb een paar Gucci-schoenen online gekocht. Deze zijn nooit afgeleverd en PostNL beweert van wel. De handtekening die geplaatst is komt totaal niet overeen met mijn handtekening, maar dat maakt de webwinkel niet uit: bezorgd is bezorgd.'

In de kliko

Dat een pakket zonder bezorgpoging bij een (soms wildvreemde) buurtbewoner of bij een (soms verafgelegen) afhaalpunt wordt afgegeven, verdient al geen schoonheidsprijs. Ronduit schokkend zijn de 107 pakjes die zomaar ergens onbeheerd zijn achtergelaten. Voor de deur gezet, aan de deurbel gehangen, achter een bloempot verstopt of op een tuinstoel achtergelaten. En regelmatig vliegen er wat pakketten over de schutting de achtertuin in. Met alle risico's van dien. 'We heb-



Martine Koetsier,
jurist bij de
Consumenten-
bond

Het doel is om het klachtenaantal flink omlaag te krijgen

'Natuurlijk gaat er bij de bezorging van duizenden pakjes per dag weleens iets mis. Maar het gaat er om hoe je dat vervolgens oplost, en dan blijkt dat de pakketbezorgers niet goed in staat zijn klagers naar tevredenheid te helpen. Met regelmaat wijzen ze ontvangers van een pakket meteen de deur. Dat deugt niet. Bovendien moeten ze op grond van de wet zowel voor verzenders als ontvangers een klachtenregeling hebben. Wij willen daarom als eerste met PostNL als marktleider in gesprek, met als doel het klachtenaantal flink omlaag te krijgen. Want al jaren op nummer 1 staan op Klachtenkompas.nl, met verreweg de meeste klachten, dat wil toch geen enkel bedrijf.'

ben een waakhond en die heeft over het pakket geplast', geeft een van de gedupeerden aan. Een ander zegt: 'De bezorger heeft mijn aangetekende pakket in de tuin verstopt. Dat heeft twee dagen in de regen gelegen voordat ik het 's avonds laat toevallig vond.' Of: 'Na het openmaken van de verpakking kwam ik er al snel achter dat de printer de klap niet had overleefd.'

En de verhalen van pakketjes die in kliko's verdwijnen? Ook dat gebeurt. 'Mijn pakket uit China is in de papiercontainer achter ons huis gestopt. Helaas stond deze de volgende ochtend bij de weg. De rest laat zich raden: weg pakket. Het was vast met de beste bedoelingen uit het zicht opgeborgen, maar het liep helaas jammerlijk fout.'

Afwimpelen

En daar sta je dan, met lege handen, maar vol frustratie. Je wilt je beklag doen en belt, chat of mailt de klantenservice van PostNL. Wat blijkt: PostNL geeft niet thuis. Een op de zes klachten gaat specifiek over de klantenservice van PostNL. Alleen al het feit dat consumenten de moeite nemen om een klacht over PostNL bij ons in te dienen, geeft aan dat het ze zelf waarschijnlijk

Sommige bezorgers zetten zelf alvast een handtekening

niet is gelukt om tot een goede oplossing te komen met de pakketdienst. 'Wij lopen tegen een enorme muur aan, omdat PostNL ons steeds afwimpelt.' Ook krijgen gedupeerden te horen dat 'alleen de verzender een klacht kan indienen'. Het klopt dat je alleen als verzender een overeenkomst met de pakketdienst hebt, maar voor gedupeerden is dat onbegrijpelijk. 'Ik vind dit ongelooflijk, het zou niet uit mogen maken wie het probleem meldt. PostNL moet erachteraan gaan en het oplossen.' De Consumentenbond wil met PostNL – als grootste aanbieder – in gesprek (zie ook het kader links), want we zijn van mening dat PostNL meer kan doen dan nu gebeurt om de problemen op te lossen. Intussen toch een klacht die niet opgelost wordt? Meld het op Klachtenkompas.nl.

MIJN ERVARING

'Een heel kwalijke zaak'

JAN AREND VAN DEN OEVER uit Zandvoort heeft slechte ervaringen met de bezorgdienst van PostNL. 'Het is gewoon een chaos. Pakketjes die drie dagen onderweg zijn voor ze worden bezorgd, 43 wachtenden voor je als je de klantenservice belt.' En dan de router die hij bij Bol.com bestelde: 'Op de dag van de bezorging waren mijn vrouw en ik thuis. Maar er is niet aangebeld en er zat geen kaartje in de brievenbus. Volgens de trackingcode was het pakje bij de burens bezorgd, maar die waren niet thuis! Toen ik PostNL belde, zei de medewerker het te betreuren. Maar als ontvanger kun je niks. Gelukkig stuurde Bol.com direct een nieuwe router. Drie dagen later zat er bij de reguliere post een kaartje dat mijn eerste pakketje op het afhaalpunt bij Bruna lag. Een heel kwalijke zaak.'



SMAAKT DIT NAAR MEER?

Maak het jezelf gemakkelijk.
Word lid en ontvang toegang tot alle tests
en tips van de Consumentenbond.



consumentenbond