

PostNL stopt thuisbezorging pakketten van buiten EU

17-11-2017 08:10



PostNL is vorige maand in stilte gestopt met het aan huis leveren van pakketjes waarover douanekosten en btw moeten worden betaald. Over het afhalen van die bestellingen komen veel klachten binnen, stelt de Consumentenbond.

PostNL bezorgt sinds begin oktober geen pakketten van buiten de Europese Unie meer aan huis. Consumenten moesten daarover aan de deur zogeheten inklaringskosten betalen. Omdat veel ontvangers geen gepast geld in huis hebben, is het volgens het pakketbedrijf handiger om pakketten direct naar een afhaalpunt te sturen. PostNL meldde deze wijziging in eerste instantie niet op zijn website, waardoor veel consumenten dachten dat bestellingen nog aan huis werden geleverd. Na aandringen van de Consumentenbond heeft het pakketbedrijf de informatie aangepast.

De bond zegt veel klachten te krijgen van consumenten die geen bericht ontvangen dat hun pakketje op het afhaalpunt ligt. De Consumentenbond spreekt van tientallen klachten, terwijl het volgens PostNL gaat om enkele specifieke gevallen. Een niet opgehaalde bestelling gaat na twee weken retour. De Consumentenbond heeft PostNL aangesproken op de klachten.