

'Verdubbeling klachten over pakketbezorging PostNL'

24-09-2018 09:55



De Consumentenbond krijgt steeds meer klachten over de pakketbezorging van PostNL. De bond verwacht dit jaar een verdubbeling van het aantal klachten ten opzichte van vorig jaar.

Vorig jaar kwamen er 1347 klachten binnen via het klachtenkompas. Dit jaar staat de teller al op 2031, met nog drie maanden te gaan. [Tv-programma Kassa](#) heeft een onderzoek gedaan onder vierduizend PostNL-kanten, waaruit blijkt dat 86 procent ontevreden is met de oplossing die het bedrijf aanbiedt na een klacht. "Het percentage dat ontevreden is met de klachtenafhandeling is opvallend hoog", zegt een woordvoerder van de Consumentenbond. Zij spreekt van 'een teken aan de wand'. "PostNL moet daar echt heel wat verbeteren."

Uit de rondgang van het programma blijkt dat consumenten hun pakketten op de vreemdste plaatsen aantreffen, zoals in de klink. Ook tekenen pakketbezorgers zelf voor aangetekende stukken, zegt Kassa. Bewoners zouden verder niet-thuis briefjes op de mat vinden terwijl zij gewoon aanwezig zijn.

PostNL laat weten de klachten serieus te nemen. Bezorgers die de regels aan hun laars blijven lappen, worden volgens het bedrijf gestraft.