

'Veel meer klachten over pakketbezorging'

03-12-2018 09:40



Op het platform Klachtenkompas.nl zijn dit jaar drie tot vijf keer meer klachten over de bezorging van pakketjes binnengekomen dan vorig jaar. Vooral de drukte rond Black Friday en Sinterklaas speelt daarbij een grote rol. Dat stelt de Consumentenbond, eigenaar van Klachtenkompas.nl.

De meeste klachten gaan over PostNL en DHL en hebben te maken met pakketjes die te laat zijn geleverd of zijn zoekgeraakt. Daar is de afgelopen week respectievelijk 141 en 68 keer over geklaagd, terwijl dat vorig jaar in die periode 38 en dertien keer was. Black Friday, dat volgens de Consumentenbond 'ongelooflijk groot' was dit jaar, zorgde in combinatie met Sinterklaas voor grote drukte. "Dat hadden consumenten kunnen weten, maar de pakketbezorgers hadden daar ook beter op kunnen inspelen", zegt een woordvoerder tegen het ANP.

PostNL bezorgt in deze periode twee keer zoveel pakketjes per dag als normaal. Daarnaast voeren medewerkers van de grootste pakketbezorgers acties voor een betere cao, waardoor de kans op vertragingen verder toeneemt.