

'Klachtenregen over pakketbezorging PostNL moet stoppen'

26-03-2019 09:15



De Consumentenbond wil in gesprek met PostNL over wat het bedrijf gaat doen om het 'enorme aantal klachten' over pakketbezorging terug te dringen. Geen enkel bedrijf zorgt voor zoveel klachten als het post- en pakketbedrijf, stelt de bond.

PostNL was in 2018 opnieuw lijstaanvoerder van het zogenoemde klachtenkompas van de Consumentenbond, met ruim 4600 klachten. Mensen klagen vooral omdat hun pakketje kwijtraakt (achttien procent) en omdat bezorgers ten onrechte aangeven dat de ontvanger niet thuis is (zestien procent). Daarnaast leidt de manier waarop PostNL klachten afhandelt tot ergernis. Zeventien procent van de klachten die de Consumentenbond ontvangt, gaat daarover.

PostNL wimpelt klagers af door te zeggen dat alleen de verzender een klacht kan indienen, stelt de bond. Daarmee maakt het bedrijf zich er te gemakkelijk vanaf, zegt directeur belangenbehartiging Olof King van de Consumentenbond. "Het bedrijf is wettelijk verplicht om ook voor ontvangers een goede klachtenregeling te hebben, die kun je niet zomaar afpoeieren door naar de verzender door te verwijzen."

PostNL laat in een reactie weten dat iedere klacht er één te veel is, maar dat de hoogste positie in het klachtenkompas vooral komt door de grote hoeveelheid pakketten die het bedrijf bezorgt. Zo bezorgde PostNL in 2018 251 miljoen pakketten, waardoor bij absolute metingen al snel 'onterecht' de ranglijst wordt aangevoerd. "We ontvangen slechts op 0,06 procent van de duizend pakketten een klacht", zegt een woordvoerder.

De laatste twee jaar is het aantal klachten over pakketbezorgers meer dan verdubbeld van 3400 naar boven de zevenduizend, zegt de Consumentenbond. In 2018 ging 66 procent van de klachten over PostNL, een percentage dat past bij het geschatte marktaandeel. DHL is verantwoordelijk voor 23 procent en DPD voor zes procent van de klachten.