

'Kleinere pakketbezorgers gaan vaker de mist in'

26-04-2023 15:22



Het aantal klachten over pakketbezorgers bleef het afgelopen halfjaar hoog, meldt de Consumentenbond. Waar grotere bezorgbedrijven het beter deden dan tijdens corona, zorgden nu kleinere bedrijven juist voor problemen.

PostNL, DHL en DPD beloofden beterschap na de [grote hoeveelheden klachten tijdens corona](#). Consumenten hadden sindsdien minder aan te merken op de bezorgbedrijven, maar dit geldt alleen voor de grotere bedrijven. Uit data van de Consumentenbonds Klachtenkompas blijkt dat UPS en GLS de afgelopen zes maanden de meeste fouten maakten. Het klachtenaantal over GLS steeg met 481 procent. Het bezorgbedrijf zegt dat deze stijging het gevolg is van personeelstekorten en een veranderde werkwijze. Er zouden inmiddels maatregelen zijn genomen.

De klachten gaan met name over onduidelijkheid van de pakketlocaties, haperende klantenservice en onterechte niet-thuismeldingen.