

Vergaderjaar 2011–2012

**29 502**

## **Toekomstige ontwikkeling van de Nederlandse postsector**

**Nr. 103**

### **BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN ECONOMISCHE ZAKEN, LANDBOUW EN INNOVATIE**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 17 juli 2012

In het mondelinge vragenuur van 17 april jl. zijn vragen gesteld over het gevoerde beloningsbeleid bij PostNL en de problemen in de postbezorging als gevolg van de reorganisatie (Handelingen II 2011/12, nr. 77, item 6, blz. 11). Zoals toegezegd heb ik uw Kamer geïnformeerd over mijn overleg met de leiding van PostNL hierover (Kamerstukken II 2011/2012, 29 502, nr. 98). Daarnaast heb ik, zoals aangekondigd, OPTA gevraagd om in het licht van de reorganisatie en de mogelijke impact op de overkomstduur extra alert te zijn op klachten over de postbezorging in het kader van de universele postdienst (UPD). Bijgevoegd is de rapportage hierover van OPTA die ik onlangs heb ontvangen<sup>1</sup>. De reactie die ik hierop van PostNL heb gevraagd is in deze brief verwerkt.

#### *Reorganisatie en overkomstduur*

De bezorgproblemen als gevolg van de reorganisatie zijn terug te zien in de klachten die PostNL ontvangt en afhandelt. Dagelijks verwerkt PostNL gemiddeld 14 miljoen poststukken. Voor het hele jaar 2011 was er sprake van rond de 278 000 klachten, terwijl in de periode van 1 januari tot en met 22 mei 2012 146 000 klachten zijn ontvangen. In de gebieden die bij de reorganisatie betrokken waren, is een piek in het aantal klachten te zien bij de start van de reorganisatie. Zoals eerder gemeld, heeft PostNL daarop het reorganisatieproces opgeschort. PostNL laat weten dat het aantal klachten daarop is teruggelopen. Dit aantal ligt echter nog boven het aantal van voor de reorganisatie. PostNL werkt er daarom aan om nu eerst de processen in de twee nieuwe locaties in Utrecht en Den Bosch, waar de voorbereidende activiteiten om de postbezorging uit te kunnen voeren zijn ondergebracht, volledig op orde te krijgen. Met de medezeggenschap is afgesproken dat, indien de huidige situatie verbeterd is, in het najaar een besluit zal worden genomen over de wijze waarop de reorganisatie verder wordt uitgerold.

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

De reorganisatie is van invloed op de overkomstduur van brieven die onder de UPD vallen. Dit zijn de brieven die tegen enkelstukstarief door consumenten en kleine bedrijven in brievenbussen of op postkantoren worden aangeboden. Op grond van de Postwet 2009 geldt hiervoor dat gemiddeld over een jaar 95% de eerstvolgende dag, met uitzondering van een zon- of feestdag, bezorgd moet zijn. Jaarlijks beoordeelt OPTA de rapportage van PostNL over deze norm. Indien niet aan de norm wordt voldaan, kan een aanwijzing worden gegeven of bestuursdwang toegepast. Bij uw Kamer ligt een wetsvoorstel ter behandeling (Kamerstukken II, 2011/2012, 32 722, nr. 8) waarmee, naast andere aanpassingen, OPTA de bevoegdheid krijgt om ook direct een boete op te leggen. Volgens PostNL ligt de overkomstduur in het eerste kwartaal van 2012 op 93,7%. Medio 2013 zal OPTA kunnen beoordelen of PostNL over geheel 2012 aan de bedoelde wettelijke verplichting heeft voldaan. OPTA geeft daarbij aan dat het de reorganisatie in beginsel niet als mitigerende factor zal zien.

### *Klachtenafhandeling en geschillen*

Op grond van de Postwet zijn postvervoerbedrijven verplicht om te voorzien in een procedure voor de behandeling van klachten van afzenders en ontvangers. Net als in andere sectoren bestaat ook hier voor consumenten de mogelijkheid om naar een geschillencommissie te stappen indien de klacht niet of onvoldoende wordt afgehandeld. PostNL geeft aan klachten te zien als een belangrijke indicatie voor knelpunten in de postbezorging en mogelijke verbeteringen daarin. Het bedrijf besteedt daarom uitgebreid aandacht aan het analyseren en afhandelen van klachten. De klachten worden centraal geregistreerd en er wordt naar gestreefd om zoveel mogelijk klachten meteen af te handelen. Het systeem geeft inzicht in de klachten tot op brievenbusniveau, zodat herhalingsklachten en/of een concentratie van klachten in een bepaalde buurt te achterhalen zijn. PostNL geeft aan dat ruim tweederde van de klagers tevreden tot zeer tevreden is over de klachtenafhandeling.

OPTA is van mening dat het opvallend is dat van de overige klachten geen enkele heeft geleid tot een geschil of rechtszaak op het gebied van de UPD. Als één van de mogelijke verklaringen wijst OPTA erop dat de kosten van een geschil of rechtszaak mogelijk niet in verhouding staan tot de waarde van de zending. Daarnaast geeft OPTA aan dat in dit verband mogelijk relevant is dat de aansprakelijkheid van PostNL beperkt is. Dat er geen geschillen of rechtszaken op het gebied van de UPD zijn geweest betekent niet direct dat er bij klagers een beperkte bereidheid bestaat om een geschil of rechtszaak aanhangig te maken. PostNL geeft bijvoorbeeld aan dat veel van de klachten betrekking hebben op vertraagde bezorging. Wanneer het poststuk dan alsnog aankomt, is het niet meer mogelijk de klacht als zodanig op te lossen. Tegelijk kan dit betekenen dat er geen reden meer bestaat om een geschil of rechtszaak aanhangig te maken.

Geschillencommissies bieden in consumentenzaken een laagdrempelig en goed alternatief voor de burgerlijke rechter. In de afgelopen jaren heeft de Geschillencommissie Post ongeveer 100 tot 200 klachten per jaar behandeld. Een klacht kan door middel van een digitaal of schriftelijk formulier worden ingediend. De kosten van het aanhangig maken van een geschil bedragen € 25. Dit is zeer laag in vergelijking tot een rechtszaak en de consument ontvangt dit bedrag bovendien terug, indien hij of zij gelijk krijgt. Zelfs bij een lage waarde van de zending is de drempel daarmee zeer beperkt. Wel is het zo dat het aanhangig maken van een geschil in de regel alleen zin heeft als PostNL aansprakelijk kan worden gesteld. Dit is het geval bij aangetekende verzending of wanneer gebruik wordt gemaakt van Verzekerservice. Ook is PostNL aansprakelijk indien eventuele schade

het gevolg is van eigen handelen met de opzet om die schade te veroorzaken of van roekeloos handelen met de wetenschap dat die schade waarschijnlijk het gevolg zou zijn. Een bredere aansprakelijkheid dan nu in de Postwet 2009 geregeld is in dit kader onwenselijk, omdat van ongeregistreerde poststukken die via de brievenbus worden aangeboden het verlies niet steeds valt vast te stellen en schade als gevolg van te late bezorging eveneens moeilijk is te herleiden. In plaats daarvan geldt voor de UPD de bovengenoemde norm voor de overkomstduur.

De staatssecretaris van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie,  
H. Bleker