

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 863

Vragen van het lid **Gesthuizen** (SP) aan de minister van Economische Zaken over *het advies van de federatie Goud en Zilver aan juweliërs om geen gebruik meer te maken van de pakketdienst van PostNL* (ingezonden 7 december 2012).

Antwoord van minister **Kamp** (Economische Zaken) (ontvangen 20 december 2012).

#### Vraag 1

Wat is uw reactie op het bericht «Kostbaarheden verdwijnen, juwelier boycot PostNL»<sup>1</sup> waarin wordt belicht dat de Federatie Goud en Zilver haar achterban van juweliërs, horlogemakers en gouden edelsmeden adviseert niet langer zaken te doen met PostNL?

#### Antwoord

De Federatie Goud en Zilver heeft op 6 december jl aan het NRC aangegeven dat niet alle beweringen uit het betreffende artikel uit de Telegraaf juist zijn<sup>2</sup>. De Federatie Goud en Zilver heeft desgevraagd ook aan mij aangegeven dat zij haar ondernemers heeft geadviseerd voor de verzending van kostbaarheden in plaats van de reguliere pakketdiensten gebruik te maken van beter beveiligde pakketdiensten. Ook PostNL biedt dergelijke pakketdiensten aan. Van een oproep tot een boycot van PostNL is in mijn optiek dus geen sprake.

#### Vraag 2 en 3

Deelt u de mening dat PostNL bij de pakketbezorging haar zaken niet op orde heeft nu blijkt dat er tientallen pakketjes van o.a. juweliërs verdwijnen, er slordig wordt omgesprongen met de te bezorgen pakketten en de klachtenafhandeling van PostNL als slecht ervaren wordt?

Hoe verklaart u de stijgende lijn die de Federatie Goud en Zilver ziet in de hoeveelheid klachten die jaarlijks gemeld wordt? Welke oorzaken liggen ten gronde aan deze stijging?

<sup>1</sup> telegraaf, 4 december 2012, «Kostbaarheden verdwijnen, juwelier boycot PostNL»

<sup>2</sup> Nrc.next, 6 december 2012 «Twee beweringen over de «boycot» van PostNL»: <http://www.nrcnext.nl/blog/2012/12/06/twee-beweringen-over-de-%e2%80%98boycot%-e2%80%99-van-postnl/>

#### Antwoord

De Federatie Goud en Zilver heeft naar aanleiding van het artikel uit de Telegraaf aangegeven geen aanwijzing te hebben voor een toename van het aantal klachten in het afgelopen half jaar. Wel heeft de federatie Goud en Zilver aangegeven enkele tientallen klachten per jaar te ontvangen over vermiste of gestolen pakketjes. PostNL bevestigt dat vermoedelijk enkele tientallen pakketten per jaar gestolen worden door medewerkers. In dergelijke gevallen worden de betreffende medewerkers ontslagen en doet het bedrijf aangifte. Volgens PostNL betreft het echter incidenten op een totaal van 120 miljoen bezorgde pakketten per jaar.

PostNL is als bedrijf aansprakelijk indien het een aangetekende zending betreft of wanneer gebruik wordt gemaakt van een Verzekerservice. Daarnaast zijn er speciaal voor kostbaarheden extra beveiligde pakketdiensten beschikbaar. PostNL is ook aansprakelijk indien eventuele schade het gevolg is van eigen handelen met de opzet om die schade te veroorzaken of roekeloos handelen met de wetenschap dat die schade waarschijnlijk het gevolg zou zijn. Indien klanten niet tevreden zijn hebben zij de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Daarnaast hebben klanten de mogelijkheid om een geschil aanhangig te maken bij de Stichting Geschillencommissie. De kosten van het aanhangig maken van een geschil bedragen € 25,00 en de klant krijgt dit bedrag terug, indien hij of zij gelijk krijgt.

#### Vraag 4 en 5

Bent u van mening dat bovengenoemde problemen een gevolg zijn van het beleid dat PostNL voert ten aanzien van pakketbezorging door subcontractors, en de hoge werkdruk die door dit beleid ontstaat bij deze pakketbezorgers? Vindt u het gepast dat PostNL de ingediende klachten niet naar behoren in behandeling neemt en daarnaast de problemen in eerste instantie heeft ontkend? Zo nee, bent u bereid om PostNL aan te spreken op deze ongepaste wijze van klachtafhandeling?

#### Antwoord

Zoals hierboven is aangegeven heeft de Federatie Goud en Zilver geen aanwijzingen voor een toename van het aantal klachten in het afgelopen half jaar. Wel was naar aanleiding van de door PostNL gestarte reorganisatie in maart 2012 een piek te zien in het aantal klachten in het kader van de Universele Postdienst (UPD). Onder de UPD vallen brieven en pakketten aangeboden door burgers en kleine zakelijke gebruikers tegen enkelstukstarief. PostNL heeft de reorganisatie tijdelijk opgeschort en aangegeven begin 2013 haar vervolgstappen bekend te maken.

Ik heb tijdens het Voortgezet Algemeen Overleg van 28 november 2012 toegezegd de klachten naar aanleiding van de reorganisatie te volgen en van een analyse te voorzien. Ik zal uw Kamer hier te zijner tijd over informeren.