

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

### 772

Vragen van het lid **Gijs van Dijk** (PvdA) aan de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de Staatssecretaris Economische Zaken en Klimaat over *misstanden in de pakketbezorging* (ingezonden 24 september 2021).

Antwoord van Staatssecretaris **Wiersma** (Sociale Zaken en Werkgelegenheid), mede namens de Minister van Economische Zaken en Klimaat (ontvangen 18 november 2021). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2021–2022, nr. 319.

#### Vraag 1

Bent u bekend met de Radar-uitzending van 20 september «Wie is verantwoordelijk als pakketbezorging fout gaat?»<sup>1</sup> en het Volkskrant-artikel «De prijs van gratis bezorging»<sup>2</sup>?

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Hoe oordeelt u over het feit dat in bijna de helft van de gevallen er weleens iets mis gaat met de bezorging van pakketten?<sup>3</sup>

#### Antwoord 2

Het is bijzonder vervelend voor een consument wanneer er iets mis gaat met de bezorging van een poststuk of pakketje. Het Ministerie van EZK beschikt echter niet over informatie waarmee de constatering gestaafd kan worden dat er in bijna de helft van de gevallen iets mis zou gaan. En uit het artikel van Radar blijft ongewis hoe dit onderzoek precies is uitgevoerd. Het totaal aantal bezorgde pakketten in Nederland in 2020 bedroeg 586,3 miljoen. Uit navraag

<sup>1</sup> Radar, 20 september 2021, «Wie is verantwoordelijk als pakketbezorging fout gaat», ([radar.avrotros.nl/uitzendingen/gemist/item/wie-is-verantwoordelijk-als-pakketbezorging-fout-gaat/](https://radar.avrotros.nl/uitzendingen/gemist/item/wie-is-verantwoordelijk-als-pakketbezorging-fout-gaat/)).

<sup>2</sup> De Volkskrant, 22 september 2021, «De prijs van gratis bezorging».

<sup>3</sup> Radar, 20 september 2021, «Helpt online-winkelpubliek meldt bezorgproblemen: «Pakketbezorgers hebben altijd haast»», ([radar.avrotros.nl/testpanel/uitslagen/item/helpt-online-winkelpubliek-meldt-bezorgproblemen-pakketbezorgers-hebben-altijd-haast/](https://radar.avrotros.nl/testpanel/uitslagen/item/helpt-online-winkelpubliek-meldt-bezorgproblemen-pakketbezorgers-hebben-altijd-haast/)).

bij DHL en PostNL komt naar voren dat meer dan 98% van alle pakketten op de beloofde dag wordt bezorgd.<sup>4</sup>

De Consumentenbond rapporteerde in februari 2021 dat zij in 2020 zo'n 13.000 klachten heeft gekregen over pakketjes die niet goed of niet op tijd zijn bezorgd.<sup>5</sup> Dat waren 44% meer klachten dan in het jaar ervoor. Daar tegenover staat een flinke stijging van het binnenlands pakketvervoer ten opzichte van het jaar ervoor.<sup>6</sup> Deze sterke volumestijging kan worden toegeschreven aan de coronapandemie. Met een dusdanige stijging van het volume lijkt een stijging van het aantal klachten niet exceptioneel. De pakketvervoerders hebben alle zeilen moeten bijzetten om deze toename logistiek te kunnen bolwerken in een uitzonderlijke periode. Dat alles neemt niet weg dat bedrijven er alles aan moeten doen om problemen in de bezorging en klachten van klanten en van bezorgers te voorkomen of op te lossen.

### Vraag 3

Bent u het eens dat dit aantal fouten bij de bezorging veel te hoog is, er hierover veel ergernis bij mensen bestaat, en dat hiertegen dus maatregelen genomen dienen te worden? Bent u daarom bereid om pakketbezorgbedrijven, zoals PostNL en DHL, hierop aan te spreken?

### Antwoord 3

Fouten van een bedrijf, of een mindere kwaliteit van dienstverlening dan verwacht, zijn uiteraard altijd onfortuinlijk. Wel is het van belang om daarbij rekenschap te geven van het feit dat het aantal klachten bezien moet worden in relatie tot het totale volume aan bezorgde pakketten (zie ook het antwoord op vraag 2). De pakketmarkt is verder een markt waar verschillende vervoerders actief zijn. Op een dynamische markt zoals de pakketmarkt is een terughoudende positie van de overheid op zijn plaats, zeker zolang klanten meerdere keuzeropties hebben en er verschillende manieren zijn om indien nodig een klacht in te dienen. Op de sites van alle grote pakketvervoerders in Nederland staan de procedures beschreven voor het afhandelen van klachten over pakketbezorging. Daarnaast kunnen ook bij de Geschillencommissie Post en Telecom, de Autoriteit Consument en Markt (ACM), de Consumentenbond en via online consumentenplatforms klachten worden ingediend over de pakketbezorging. Tenslotte biedt de regelgeving rondom koop op afstand op meerdere vlakken bescherming aan de consument. Deze bescherming betreft onder andere ook online bestelde producten die niet geleverd zijn, of beschadigd zijn afgeleverd.

### Vraag 4

Deelt u ook de mening dat een van de voornaamste redenen dat het in zoveel gevallen met het bezorgen van de pakketten misgaat, de enorme druk is, zowel qua tijd als geld, die pakketbezorgers door pakketbezorgbedrijven wordt opgelegd? Bent u het daarom ook eens dat pakketbezorgers ook betaald zouden moeten worden bij retouren en een tweede of derde keer bezorgen?

### Antwoord 4

Allereerst: de tweede of derde bezorgpoging is volgens PostNL geen standaard onderdeel meer van haar dienstverlening: Men geeft aan dat het pakket dat niet geleverd kan worden, in nagenoeg alle gevallen aan het einde van de rit wordt afgeleverd bij een pakketpunt. De bevroegde pakketvervoerders geven daarbij aan dat zowel de werknemer die in vaste dienst is, als de bezorgondernemer, wordt betaald voor alle werkzaamheden waaronder het afleveren op het pakketpunt. Datzelfde geldt voor het in ontvangst nemen van een retourpakket.

Dergelijke afspraken over de werkwijze rondom bezorgpogingen en retouren zijn -in theorie-overigens ook goed te maken tussen transportbedrijven en onderaannemers of zzp-ers in het kader van afspraken over bezorgdiensten

<sup>4</sup> PostNL geeft aan dat 98% van de pakketten op de beloofde dag wordt bezorgd. En DHL meldde dat 99,62% van de zendingen op tijd en volgens verwachting wordt afgeleverd.

<sup>5</sup> <https://www.consumentenbond.nl/online-kopen/pakketbezorging>

<sup>6</sup> Post- en Pakkettenmonitor 2020 (acm.nl)

die voor een bepaald tarief geleverd worden. Het is niet ondenkbaar dat in dergelijke overeenkomsten ook iets wordt afgesproken over zaken als bezorgpogingen. Verder zijn de bij de op te stellen overeenkomst betrokken partijen verantwoordelijk om in die afspraken de bestaande wettelijke kaders te respecteren.

Zoals aangegeven arriveert 98% van de pakketjes op de beloofde dag (zie ook antwoord/vraag 2).

In de situaties waar misstanden of klachten ontstaan, vormen de reeds bestaande wettelijke regels ten aanzien van arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden het uitgangspunt. Deze dienen door betrokken bedrijven nageleefd te worden. Het is van belang dat conform het wettelijk kader wordt gewerkt waarbinnen de arbeidsovereenkomst valt. Verder bestaat een (gezamenlijke) verantwoordelijkheid voor werkgevers en werknemers om daar bovenop goede afspraken te maken.

Navraag bij DHL en PostNL leert dat de eigen bezorgers (in vaste dienst) op basis van een arbeidsovereenkomst werken. Daarbij heeft de medewerker pauze conform vigerende regelgeving, wordt alle werktijd betaald en is er recht op toeslagen, conform de overeengekomen cao.

#### Vraag 5

Vindt u het daarom ook schokkend om te zien hoe PostNL, via subcontracting, haar pakketbezorgers uitknijpt waardoor zij welhaast gedwongen zijn om illegale praktijken te ondernemen om toch nog het hoofd boven water te houden?

#### Antwoord 5

Ondernemingen hebben de mogelijkheid om werk uit te besteden. Wel moeten ze hierbij de geldende wet- en regelgeving naleven. Het is daarnaast de verantwoordelijkheid van werkgevers en werknemers om – aanvullend op de geldende arbeidswetgeving – afspraken te maken over, en elkaar aan te spreken op de voorwaarden en omstandigheden waaronder arbeid wordt verricht.

Met betrekking tot het uitbesteden van werk aan bezorgondernemers geeft PostNL aan dat het op basis van een tariefmodel gesprekken voert met ondernemers. De tarieven worden ten minste één keer per jaar met de ondernemer vastgesteld. PostNL meldt ondernemers te stimuleren om pakketbezorgers in loondienst te nemen en PostNL betaalt hiervoor een toeslag. Zodoende zou zij de ondernemers in staat stellen om pakketbezorgers conform de cao te betalen. PostNL meldt de Minister van EZK verder dat de tarieven die zij betaalt, erop gericht zijn dat ondernemers een reële marge kunnen maken.

Zoals aan uw Kamer gemeld in beantwoording op eerdere Kamervragen<sup>7</sup> meldden betrokken partijen dat zij regelmatig met elkaar in overleg treden over onder andere de bezorgtarieven en het zogenaamde «stoptarief». De Belangenvereniging voor Pakket Distributie (BVPD) heeft destijds aangegeven een civiele procedure te overwegen als deze gesprekken onvoldoende zouden opleveren. In april van dit jaar heeft BVPD PostNL gedagvaard vanwege onderbetaling.<sup>8</sup> Op 26 oktober meldde de Volkskrant dat de overeenkomst met de onderaannemer, die tevens voorzitter is van de BVPD, door PostNL is opgezegd. Het proces dat is aangespannen, dient waarschijnlijk begin volgend jaar.<sup>9</sup>

#### Vraag 6

Bent u het daarom ook eens dat het onwenselijk is dat pakketbezorgers vaak meer dan 200 stops per dag moeten maken, waardoor zij geen pauzes kunnen houden?

<sup>7</sup> Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2020–2021, nr. 1158

<sup>8</sup> <https://www.bvpd.nl/pakketbezorgers-dagvaarden-postnl-vanwege-onderbetaling/>

<sup>9</sup> Volkskrant, 26-10-2021 «PostNL zegt contract op met onderaannemer die hogere vergoeding eist via de rechter»

#### Antwoord 6

Het is belangrijk dat pakketbezorgers hun werk gezond en veilig kunnen verrichten en voldoende pauze kunnen houden. Het recht op pauze is daarom wettelijk vastgelegd in de Arbeidstijdenwet.

De werkgever is verplicht het werk zodanig te organiseren dat een werknemer gebruik maakt van de wettelijke pauzetijden. Deze plicht is van overeenkomstige toepassing op zzp'ers in het wegvervoer.

DHL meldt dat het aantal stops waarop zij ritten inplannen, gebaseerd wordt op een gemiddelde dat voortkomt uit de werkelijk gemeten aantallen van die route. Aantallen van 200 stops zijn volgens DHL uitzonderlijk, maar kunnen voorkomen in wijken met hoge dichtheid.

Daarbij merk ik wel op dat bedrijven bij de inrichting van het werk niet alleen gehouden zijn aan het naleven van de Arbeidstijdenwet- en regelgeving, maar eveneens aan de wettelijke regels rondom arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden, waarin bepalingen zijn opgenomen voor de gezondheid en veiligheid van werkenden en derden.

#### Vraag 7

In hoeverre voldoen pakketbezorgbedrijven aan de verplichting uit de Postwet om 80% van de bezorgers via een arbeidsovereenkomst in dienst te hebben?

#### Antwoord 7

Volgens artikel 2 van het Tijdelijk Besluit Postbezorgers 2011 moet een postvervoerbedrijf een arbeidsovereenkomst hebben met ten minste 80% van de postbezorgers die voor hem postvervoer verzorgen. Volgens de definitie in de Postwet 2009 is een postbezorger iemand die geadresseerde brieven en geadresseerde periodieken op afzonderlijke adressen aflevert. Daarnaast kunnen sorteerwerkzaamheden, indien deze worden verricht naast de bezorging, ook tot de definitie van postbezorger behoren. Het bezorgen van pakketten valt niet onder deze definitie en het Tijdelijk Besluit Postbezorgers 2011 heeft derhalve ook geen betrekking op pakketvervoerders.

#### Vraag 8

Houdt u ook toezicht op het naleven van de verplichtingen op grond van de Postwet? Zo ja, wat zijn de bevindingen?

#### Antwoord 8

Op grond van artikel 37 van de Postwet is de ACM belast met het toezicht op de naleving van de eisen en verplichtingen uit de Postwet 2009. Dit heeft in het verleden verschillende malen geleid tot bestuurlijke handhaving. Verder rapporteert de ACM periodiek over de ontwikkelingen op de post- en pakketmarkt, onder meer via de jaarlijkse Post- en Pakketmonitor. De Minister van EZK is verantwoordelijk voor het wettelijk stelsel, waaronder de uitvoering van de periodieke wettelijke evaluatie van de UPD. Deze evaluatie zal dit jaar opnieuw worden gestart. De Minister van EZK verwacht uw Kamer in het tweede kwartaal van 2022 over de uitkomsten van deze evaluatie te kunnen informeren.

#### Vraag 9

Wat vindt u ervan dat, zoals de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) ook aangeeft, misstanden in de pakketbezorgbranche eerder regel dan uitzondering zijn?

#### Antwoord 9

Al eerder<sup>10</sup> meldde ik u dat ik groot belang hecht aan eerlijk, gezond en veilig werk voor alle werknemers. Dat onder meer de Inspectie SZW misstanden heeft geconstateerd in de pakket- en koerierssector, vind ik ernstig. Werkgevers zijn primair verantwoordelijk voor goede arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden van hun werknemers.

Helaas blijkt uit de geconstateerde misstanden dat de arbeidswetgeving lang niet door alle werkgevers in de sector wordt nageleefd. Bij geconstateerde misstanden kunnen, afhankelijk van de overtreding, door verschillende toezichthouders boetes en andere sancties worden opgelegd.

<sup>10</sup> Aangangsel Handelingen, vergaderjaar 2020–2021, nr. 1158

#### Vraag 10

Welke aanvullende acties heeft de Inspectie SZW tot op heden ondernomen om deze misstanden aan te pakken? Gaat u de Inspectie SZW aansporen om zichtbaarder en actiever de pakketbedrijven aan te spreken en aan te pakken?

#### Antwoord 10

De Inspectie SZW hanteert als onafhankelijke toezichthouder een risicogerichte en programmatische aanpak ter bevordering van eerlijk, gezond en veilig werk. Het programma Transport en Logistiek legt de focus op het terugdringen van oneerlijke concurrentie en van onderbetaling, illegale tewerkstelling, arbeidsuitbuiting en het gebruik van schijnconstructies in onder meer de pakket- en koerierssector. Binnen dit programma heeft de Inspectie een speciaal project in die sector opgezet om misstanden aan te pakken en eerlijk werk in de gehele keten te bevorderen. In 2019 heeft de Inspectie bij 65% van onderzoeken een of meerdere misstanden geconstateerd, zoals onderbetaling, contante loonbetaling, ontbrekende of onvolledige urenadministraties en illegale tewerkstelling. Met de inzet van verschillende handhavingsinstrumenten beoogt de Inspectie een zo groot mogelijk maatschappelijk effect te bereiken. Onder meer door het uitvoeren van risicogerichte controles en het opleggen van boetes bij geconstateerde overtredingen. Zo heeft de Inspectie onlangs na een uitgebreid onderzoek verschillende boetes opgelegd voor een totaalbedrag van 828.000 euro tegen een grote pakketorganisatie en vier opdrachtnemers (subcontractors) in dezelfde werkgeverketen. Daarnaast confronteert de Inspectie grote opdrachtgevers in de pakketbezorging met feitelijke misstanden die zich in de werkgeversketen voordoen. Dat doet de Inspectie door met alle grote marktpartijen het gesprek aan te gaan en hen aan te zetten tot versterking van hun interne beheersprocessen. Deze aanpak is in 2020 gestart en zal in 2022 worden geëvalueerd. Mede naar aanleiding daarvan kan worden bepaald of aanvullende maatregelen nodig zijn.

#### Vraag 11 en 12

Bent u het eens met de stelling dat de pakketbezorgbedrijven, in het kader van de Wet aanpak schijnconstructies (WAS), ketenaansprakelijk zijn voor de misstanden bij de onderaannemers die voor hen aan het werk zijn? Zo ja, hoe kan het dan zo zijn dat pakketbezorgers zo worden uitgeknepen?

#### Antwoord 11 en 12

Het is voorstelbaar dat prijsdruk in de markt kan leiden tot druk op kosten, waaronder loonkosten. Werkgevers moeten zich evenwel houden aan vigerende geldende wet -en regelgeving, waaronder de Wet op het minimumloon (WML). Werkgevers en werknemers kunnen in samenspraak komen tot aanvullende afspraken over arbeidsvoorwaarden en omstandigheden bovenop geldende wet- en regelgeving. Het hanteren van vergoedingen onder een bepaald minimum kan daarmee beteugeld worden. Op grond van de ketenaansprakelijkheid voor niet uitbetaald loon kan een werknemer zijn werkgever en diens opdrachtgever hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de betaling van het loon waar hij of zij recht op heeft. Wanneer de loonvordering bij genoemde partijen niet kan worden geëffectueerd, kan de werknemer naar alle volgende schakels in een opdrachtketen gaan om zijn rechten zeker te stellen. Hieruit volgt dat een opdrachtgever aansprakelijk kan worden gesteld voor onderbetaling van nog niet ontvangen loon door een onderaannemer.

#### Vraag 13

Bent u ook van mening dat, kijkend naar de eerdere resultaten van het onderzoek van de Inspectie SZW, deze bezorgbedrijven onvoldoende verantwoordelijkheid nemen in het bestrijden en oplossen van alle misstanden?

#### Antwoord 13

Zoals gemeld onder het antwoord op vraag 10 kan, mede naar aanleiding van de bevindingen van de Inspectie, worden afgewogen of er aanleiding is tot aanvullende maatregelen.

#### Vraag 14

Welke stappen gaat u nemen om ervoor te zorgen dat de collectieve arbeidsovereenkomst (cao) Beroepsgoederenvervoer over de weg, waar het personeel dat in loondienst is bij onderaannemers in de pakketbezorging onder valt, wordt nageleefd? En bent u bereid om hier extra inzet op te plegen om de naleving van deze cao door de onderaannemers te bevorderen?

#### Antwoord 14

Het is belangrijk dat afspraken uit een cao worden nageleefd. De cao-partijen zijn primair verantwoordelijk voor (het toezicht op) de naleving van de cao-voorwaarden. De sociale partners kunnen een verzoek indienen bij de Inspectie SZW voor ondersteuning bij het toezicht op de naleving van de cao-voorwaarden. De Inspectie kan nader onderzoek uitvoeren en maakt een rapport op van de bevindingen. De sociale partners kunnen dit rapport gebruiken in een civiele procedure bij de rechtbank.

#### Vraag 15 en 16

Welke aanvullende maatregelen gaat u nemen om ervoor te zorgen dat de misstanden in de pakketbezorgbranche aangepakt gaan worden? Bent u bereid te onderzoeken hoe de top, directeuren van deze pakketbezorgbedrijven, rechtstreeks aansprakelijk gesteld kan worden voor de omstandigheden in de hele keten?

#### Antwoord 15 en 16

Binnen bestaande regelgeving bestaat sinds 1 januari 2016 de mogelijkheid tot een civielrechtelijk bestuursverbod.<sup>11</sup> De Inspectie kan bij een geconstateerde overtreding de persoon beboeten die persoonlijk verweten kan worden dat deze feitelijk leiding geeft aan de verboden gedraging, ook als deze persoon formeel niet de werkgever is. In de Kabinetsreacties op de aanbevelingen van het aanjaagteam bescherming arbeidsmigranten onder leiding van Emile Roemer is aangegeven dat momenteel de mogelijkheden worden verkend voor een bestuursrechtelijk bestuursverbod dat effectief is voor het domein van de arbeidswetten die zien op eerlijk werk.<sup>12</sup>

In de antwoorden op vraag 11 en 12 is aangegeven dat reeds sprake is van ketenaansprakelijkheid ten aanzien van niet betaald loon. Verder geldt dat, voordat we kunnen spreken over veranderende aansprakelijkheid voor gezond en veilig werken, eerst gekeken moet worden naar de verantwoordelijkheidsverdeling. Op dit moment is er geen ketenaansprakelijkheid voor opdrachtgevers voor gezond en veilig werken. Traditioneel is de werkgever verantwoordelijk voor een gezonde en veilige werkomgeving. Met een veranderende arbeidsmarkt zien we dat deze verantwoordelijkheidsverdeling als het gaat om preventie en de zorg voor gezond en veilig werken, niet in alle gevallen (optimaal) werkt. In mijn hoofdlijnennotitie over de Arbovisie 2040<sup>13</sup> is opgenomen dat er wordt gekeken naar een andere verantwoordelijkheidsverdeling tussen opdrachtgever, werkgever en werknemer. Om te komen tot een gedragen en vooral werkende oplossing heb ik de SER op dit punt nadrukkelijk gevraagd mij te adviseren over de rol van de overheid en andere spelers in deze. Nadat ik het SER-advies heb ontvangen, zal ik Uw Kamer verder informeren over de loop van het proces rond de vorming van een beleidsagenda 2022–2025, zoals ik reeds aangekondigde in mijn brief van 15 juni 2021.

#### Vraag 17

Bent u het eens dat het onwenselijk is dat consumenten alleen een klacht over het bezorgbedrijf bij de verzender van het pakket kunnen indienen en niet bij het bezorgbedrijf zelf?

<sup>11</sup> Bij faillissementsfraude of wangedrag in aanloop naar een faillissement.

<sup>12</sup> Kamerstukken 29 861, nr. 52 en 29 861, nr. 55

<sup>13</sup> Tweede Kamer, 15 juni 2021, hoofdlijnennotitie en SER adviesaanvraag ARBOvisie 2040, 25 883-413

#### Antwoord 17

Het is goed voorstelbaar dat consumenten met een klacht over bezorging willen kunnen aankloppen bij de partij die deze dienst uitvoert, namelijk het pakketbezorgbedrijf. Toch bestaan belangrijke voordelen aan de wijze waarop klachten nu door consumenten kunnen worden ingediend.

Op het moment dat de consument een product online bestelt, zoals bij een webshop, gaat de consument een contractuele relatie aan met de verkoper. De webshop geeft vervolgens een opdracht aan een pakketvervoerder om het pakket te bezorgen. Dit leidt tot een contractuele relatie tussen de webshop en de pakketvervoerder. De consument wordt beschermd en zijn rechten in relatie tot koop op afstand geborgd via het Burgerlijk Wetboek.<sup>14</sup> De webshop dient de afspraken die bij de koop door de consument zijn gemaakt na te komen, bijvoorbeeld ten aanzien van de kwaliteit van het product en de bezorging bij de consument. Worden deze afspraken niet nagekomen, bijvoorbeeld ten aanzien van het bezorgen, dan kan de consument daarvoor bij de webshop terecht als aanspreekpunt. Wat de Minister van EZK betreft is het wenselijk dat de consument één aanspreekpunt heeft wanneer hij van mening is dat de afspraken die zijn gemaakt bij de koop niet worden nagekomen.

Op het moment dat een consument een klacht over de bezorging bij de webshop indient, is de webshop aansprakelijk en dient deze zijn verantwoordelijkheid te nemen om te zorgen dat de gemaakte afspraken worden nagekomen, bijvoorbeeld door in contact te treden met de pakketvervoerder waarmee hij een overeenkomst heeft. De klachten die webshops krijgen van consumenten over de kwaliteit van de dienstverlening van de pakketvervoerder kunnen een belangrijke signaalfunctie hebben ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening van de pakketvervoerder. De webshop kan op basis van deze signalen concluderen dat het kwaliteitsniveau van de dienstverlening van de pakketvervoerder niet volgens verwachting is, om vervolgens te overwegen over te stappen naar een concurrent. De ervaringen van consumenten met de dienstverlening van de pakketvervoerders dragen zodoende bij aan gezonde concurrentie op de pakketmarkt. Wanneer de klachten niet bij de verzender van het pakket terecht komen, maar bij de pakketvervoerder zelf, gaat de signaalfunctie richting de afzender van het pakket (deels) verloren.

#### Vraag 18

Kunt u toelichten waarom het op dit moment niet mogelijk is dat consumenten een klacht over de verzending bij het bezorgbedrijf kunnen indienen, maar alleen bij de verzender van het pakket? Bent u bereid om het voor consumenten wel mogelijk te maken om een klacht in te dienen bij het bezorgbedrijf?

#### Antwoord 18

Zoals uiteengezet in antwoord op vraag 17 zijn er voordelen aan het feit dat de consument de klacht bij de verzender van het pakket indient. Het feit dat de consument één aanspreekpunt heeft voor alle afspraken die bij de koop worden gemaakt, biedt duidelijkheid. Het is op dit moment niet wenselijk om afbreuk te doen aan deze eenduidigheid, met name ten aanzien van welke partij aansprakelijk is. De bevroegde pakketbedrijven geven aan dat een klacht indienen altijd mogelijk is, ook door de ontvanger. Deze bedrijven geven aan hun best te zullen doen om de consument zo goed mogelijk van dienst te zijn. Alleen aansprakelijk stellen, is voorbehouden aan de verzender.

#### Vraag 19

Vindt u bovendien dat de Autoriteit Consument & Markt (ACM) een sterkere rol dient te krijgen om de misstanden voor consumenten aan te pakken?

---

<sup>14</sup> Na inwerkingtreding van de Implementatiewet Richtlijn Consumentenrecht in 2014 worden consumentenrechten voor koop op afstand geregeld in de artikelen 6:230m tot en met 6:230s van het Burgerlijk Wetboek.

#### Antwoord 19

Er zijn geen signalen ontvangen dat de ACM over onvoldoende instrumenten beschikt om de belangen van de consument in dit verband te kunnen borgen. De voormalige Staatssecretaris van EZK heeft verder in eerdere communicatie met uw Kamer<sup>15</sup> geconstateerd dat de markt tot op heden zelf zorgt voor goede en betaalbare pakketbezorging, en dat er daarom geen reden bestaat voor overheidsingrijpen in de vorm van sectorspecifieke regelgeving voor de binnenlandse pakketmarkt. Het hoge niveau van generieke consumentenbescherming zoals we dat in Nederland kennen, evenals de bevoegdheden die de ACM reeds heeft, volstaat op dit moment in deze specifieke casus.

#### Vraag 20

Zou het een idee zijn om tot een keurmerk pakketbezorgbedrijven te komen, waarbij bepaalde kwaliteitseisen richting de consumenten worden vastgelegd?

#### Antwoord 20

Keurmerken kunnen consumenten helpen bij hun aankoopbeslissing, met name als de keuze en de kwaliteitsverschillen groot zijn. Of de introductie van een keurmerk bijdraagt aan een goed werkende markt is aan de betrokken bedrijven. Het reeds bestaande keurmerk Thuiswinkel Waarborg is een goed voorbeeld van dergelijke zelfregulering. De rekentool Bewust Bezorgd, waarmee de consument de CO2-impact van een bezorgmethode kan berekenen, is een ander voorbeeld van een initiatief vanuit de sector zelf. Het is aan de sector om op dit punt aan consumenten de mogelijkheid te bieden van een meer bewuste bezorging.

#### Vraag 21

Kunt u deze vragen één voor één beantwoorden?

#### Antwoord 21

Daar waar mogelijk is volgtijdelijk en separaat invulling gegeven aan beantwoording.

---

<sup>15</sup> Kamerstuk 29 502, nr. 158.