

> Retouradres Postbus 20401 2500 EK Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Binnenhof 4  
2513 AA DEN HAAG

**Directoraat-generaal  
Energie, Telecom &  
Mededinging**

Directie Mededinging en  
Consumenten

**Bezoekadres**

Bezuidenhoutseweg 73  
2594 AC Den Haag

**Postadres**

Postbus 20401  
2500 EK Den Haag

**Factuuradres**

Postbus 16180  
2500 BD Den Haag

**Overheidsidentificatienr**

00000001003214369000

T 070 379 8911 (algemeen)  
www.rijksoverheid.nl/ez

Datum 17 maart 2017  
Betreft Beantwoording vragen over de aansprakelijkheid van PostNL bij diefstal  
van de inhoud van postpakketten

Geachte Voorzitter,

Hierbij stuur ik uw Kamer de antwoorden op vragen van het lid Mei Li Vos (PvdA)  
over de aansprakelijkheid van PostNL bij diefstal van de inhoud van  
postpakketten (ingezonden 10 februari 2017, kenmerk 2017Z02229).

1

Bent u op de hoogte van de Algemene Voorwaarden van de Universele Postdienst  
2014?<sup>1</sup>

Antwoord

Ja.

2

Hoe is op dit moment de aansprakelijkheid geregeld van het bedrijf PostNL in het  
geval van diefstal van de inhoud van een pakket door een medewerker van PostNL  
zelf?

3

Hoe is deze aansprakelijkheid op dit moment geregeld in het geval dat het pakket  
onder de universele postdienst (UPD) valt en in het geval dat het pakket niet  
onder de UPD valt?

Antwoord op vragen 2 en 3

In geval van UPD-zendingen is de aansprakelijkheid van PostNL geregeld op basis  
van artikel 29 van de Postwet 2009. Op grond van het vijfde lid van dat artikel is  
PostNL aansprakelijk voor schade die het gevolg is van roekeloos gedrag van de  
UPD-verlener of schade die door hem met opzet is veroorzaakt. Het ligt voor de  
hand dat diefstal of opzettelijke vernieling door werknemers van PostNL onder  
deze bepaling vallen. Het aansprakelijkheidsregime onder artikel 29 van de  
Postwet 2009 is beperkter dan het algemene aansprakelijkheidsregime uit het  
Burgerlijk Wetboek. De reden daarvan is dat onbeperkte aansprakelijkheid voor  
schade als gevolg van beschadiging, verlies of te late bestelling van de

---

<sup>1</sup> [https://www.postnl.nl/Images/Algemene-voorwaarden-universele-postdienst\\_tcm10-9614.pdf](https://www.postnl.nl/Images/Algemene-voorwaarden-universele-postdienst_tcm10-9614.pdf)

ongeregistreerde poststukken de verlener van de UPD voor hoge kosten zou stellen. Dat zou met zich meebrengen dat de kosten van het postvervoer onaanvaardbaar hoog worden, hetgeen in strijd zou komen met het belang van betaalbaar postvervoer.<sup>2</sup> De afzender heeft de keuze om het pakket te verzenden met extra diensten (aangetekend of met verzekerservice). In dat geval gelden de vergoedingen zoals die zijn vastgelegd in de voorwaarden bij deze extra diensten. De afzender kan een vordering tot schadevergoeding indienen, omdat die de contractpartij is. Bovendien geldt voor de ontvanger als uitgangspunt dat de afzender het risico draagt dat de post niet wordt bezorgd. De ontvanger kan de afzender zo nodig aansprakelijk stellen op basis van algemene aansprakelijkheidsregels.

Internationale poststukken vallen in Nederland ook onder de UPD-verplichting. Gelijklopende bepalingen als hierboven zijn opgenomen in het internationale verdrag voor de uitvoering van de openbare postdienstverlening van de Wereldpostunie (Universal Postal Union; UPU). Dit verdrag geldt voor nagenoeg alle staten in de wereld en betreft de internationale poststromen.

Het versturen van pakketten buiten de UPD betreft vrijwel altijd business-to-business transport. Wanneer buiten de UPD een overeenkomst wordt aangegaan bij PostNL, zijn voor pakketten de Algemene Voorwaarden Goederenvervoer (AVG) en het algemene aansprakelijkheidsrecht van toepassing. In de AVG worden (tevens) de Algemene Vervoerscondities (AVC 2002) van toepassing verklaard. Deze AVC gelden bij vrijwel alle overeenkomsten van Nederlandse vervoerders. Volgens de AVC kan de vervoerder bij een toerekenbare tekortkoming zijn aansprakelijkheid voor schade niet (geheel) uitsluiten. Zijn aansprakelijkheid is onder de AVC tot € 3,40/kg gelimiteerd. Als de afzender aanspraak wil maken op (volledige) vergoeding van de inhoud van de zending in geval van aan de vervoerder toerekenbare schade, kan hij daarvoor een transportverzekering afsluiten.

In geval van een op grond van de AVG verzonden pakket heeft ook de geadresseerde zelf, naast de afzender, de mogelijkheid om PostNL aansprakelijk te stellen in het geval van schade of bijvoorbeeld verlies of vermeende diefstal van de inhoud van het pakket. Dit is geregeld in artikel 16, AVC 2002. Omdat het hier vrijwel altijd gaat om overeenkomsten tussen bedrijven onderling, is er in geval van schadeclaims in de AVC alleen voorzien in een procedure via de kantonrechter. Als het een UPD-pakket betreft, kan de verzender indien gewenst ook terecht bij de geschillencommissie.

4

Kan PostNL zich beroepen op de Algemene Voorwaarden van de Universele Postdienst 2014 om onder de aansprakelijkheid voor diefstal of vermissing uit te komen?

---

<sup>2</sup> Zie ook Kamerstukken II, 2005/06, 30 536, nr. 3, p. 44.

Antwoord

Nee. Voor de UPD hanteert PostNL algemene voorwaarden met betrekking tot aansprakelijkheid, maar die mogen niet strijdig zijn met artikel 29 van de Postwet 2009. Indien schade of verlies ontstaat uit eigen handelen of nalaten ingeval van opzet of roekeloosheid, vervallen de uitsluitingen of beperkingen van de aansprakelijkheid zoals genoemd in artikel 29 van de Postwet 2009.

5

Klopt het dat de geadresseerde onder deze Algemene Voorwaarden (artikel 4.2) geen rechtsbasis heeft om PostNL aansprakelijk te stellen en geen toegang heeft tot de Geschillencommissie Post (artikel 11)? Klopt het dat alleen de afzender dit kan doen?

6

Waarom staat er in artikel 4.2 letterlijk "De geadresseerde kan geen beroep doen op deze Algemene Voorwaarden"?

7

Hoe is in dit geval de rechtspositie van de geadresseerde geregeld die wél het pakket ontvangt, maar níet de inhoud ervan?

8

Hoe is in dit geval deze rechtspositie van de geadresseerde geregeld die wel het pakket ontvangt, maar niet de inhoud ervan, en PostNL dan wel een medewerker van PostNL verantwoordelijk is voor het verdwijnen van de inhoud?

Antwoord op vragen 5, 6, 7 en 8

Krachtens art 29, derde lid, Postwet 2009 kan alleen de afzender vorderingen indienen. Alleen de afzender kan zijn zaak ook aan de Geschillencommissie Post voorleggen. Het is immers de afzender die een overeenkomst aangaat met de postvervoerder voor het leveren van een (vervoers)dienst. Het recht om nakoming te eisen van de verplichtingen op grond van die overeenkomst, of om daarover een klacht in te dienen, ligt dan ook bij de afzender.

Indien de schade is geleden door een ander dan de afzender, is de afzender bevoegd ten behoeve van die ander de vordering in te stellen, op eigen naam of als vertegenwoordiger. De geadresseerde kan zijn recht dus doen gelden via de afzender; de afzender kan (als contractpartij) namens die geadresseerde PostNL aansprakelijk stellen. In dat geval dient te geadresseerde zich te beroepen op de overeenkomst die hij is aangegaan met de verzendende partij (in geval van een online bestelling bijvoorbeeld). De rechten en plichten met betrekking tot (koop)overeenkomsten zijn geregeld in boek 6 en 7 van het Burgerlijk Wetboek.

9

Wat vindt u ervan dat de Consuwijzer van de Autoriteit Consument en Markt (ACM) een gedupeerde heeft geadviseerd om deze zaak aan de wetgever voor te leggen, omdat het hier mogelijk om een weeffout in de regelgeving gaat?

Antwoord

Consuwijzer wijst in haar communicatie naar consumenten standaard op de mogelijkheid die de consument heeft om zijn/haar mening te laten horen bij het ministerie dat verantwoordelijk is voor de wet of de regels waar de consument het niet mee eens is. Een andere optie die Consuwijzer standaard noemt is het aankaarten van een probleem bij de Tweede Kamer of bij de Consumentenbond. Consuwijzer maakt bij het formuleren van haar antwoorden gebruik van standaard teksten om consistentie in de communicatie te waarborgen. Een inhoudelijk oordeel over wet- of regelgeving wordt hierbij door Consuwijzer niet gegeven.

10

Deelt u de mening dat de rechtspositie van de geadresseerde hier te zwak is en de geadresseerde in dergelijke gevallen gewoon PostNL aansprakelijk moet kunnen stellen?

Antwoord

Nee, het is op basis van de beginselen van contractrecht logisch dat de partij die de overeenkomst aangaat met PostNL (de afzender) de partij is die nakoming van de contractverplichting kan eisen, ofwel schade kan claimen. Indien een pakket niet, gedeeltelijk of beschadigd aankomt, kan de geadresseerde de verkoper/afzender aanspreken op basis van de (online) koopovereenkomst. Hij wordt dan beschermd in het kader van het reguliere consumentenrecht.

11

Kunt u hierover met PostNL in overleg treden, teneinde de Algemene Voorwaarden van de Universele Postdienst op dienovereenkomstige wijze aan te passen (waaronder in ieder geval artikel 4.2 en artikel 11)?

Antwoord

Ik zie geen aanleiding om PostNL hiertoe te bewegen.

(w.g.)

H.G.J. Kamp  
Minister van Economische Zaken