

Ministerie van Economische Zaken
en Klimaat

> Retouradres Postbus 20401 2500 EK Den Haag

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

Chief Economist

Directie Mededinging en
Consumenten

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 73
2594 AC Den Haag

Postadres

Postbus 20401
2500 EK Den Haag

Overheidsidentificatienr

00000001003214369000

T 070 379 8911 (algemeen)

F 070 378 6011 (algemeen)

www.rijksoverheid.nl/ezk

Datum 6 september 2019

Betreft Beantwoording vragen over het bericht "Ondernemers dupe van
kwijtgeraakte pakketjes"

Ons kenmerk

CE-MC / 19181902

Uw kenmerk

2019Z14920

Geachte Voorzitter,

Hierbij treft u de antwoorden aan op de schriftelijke vragen die op 10 juli 2019
aan mij zijn gesteld door de leden Weverling en Wörsdörfer (beiden VVD) over het
bericht 'Ondernemers dupe van kwijtgeraakte pakketjes'.

Hoogachtend,

mr. drs. M.C.G. Keijzer
Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat

1

Bent u bekend met het bericht 'Ondernemers dupe van kwijtgeraakte pakketjes: 'Kost me 1000 euro per maand''?¹

Antwoord

Ja.

2

Deelt u de mening dat het kwijtraken van pakketjes terecht een ergernis van webshops en consumenten is? Zo nee, waarom niet? Zo ja, deelt u de mening dat er een oplossing voor dit probleem moet worden gezocht?

Antwoord

Ik kan mij voorstellen dat verzenders en ontvangers van pakketten ontevreden zijn wanneer de dienstverlening van pakketvervoerders niet van het niveau is dat zij verwachten. Tegelijkertijd ben ik van mening dat in een voldoende concurrerende en dynamische markt zoals de pakketmarkt een terughoudende positie van de overheid op zijn plaats is, zeker zolang klanten meerdere keuzes hebben en er verschillende manieren zijn om zo nodig verhaal te halen (zie ook het antwoord onder de vragen 5-13). Ook bieden pakketvervoerders verschillende serviceniveaus aan, waaronder aanvullende diensten waar ondernemers voor kunnen kiezen om eventuele schade door te late levering, beschadiging of zoekraken te verzekeren.

3

Klopt het dat ondernemers opdraaien voor de kosten van kwijtgeraakte pakketjes?

Antwoord

Dat hangt af van de contractuele bepalingen zoals overeengekomen tussen verzender en pakketvervoerder en het serviceniveau waarvoor de ondernemer heeft gekozen. Ook in de algemene voorwaarden van de pakketvervoerder zijn normaliter bepalingen opgenomen over aansprakelijkheid. Het BW vormt in dit verband het wettelijke kader.

4

Klopt het dat het voor ondernemers lastig is om de kosten van kwijtgeraakte pakketjes vergoed te krijgen? Zo ja, deelt u de mening dat dit zorgelijk is?

Antwoord

Mij zijn hierover geen signalen bekend.

5

Kunt u een overzicht geven van het totaal aantal pakketjes dat op jaarbasis kwijtraakt? Zo ja, kunt u aangeven hoeveel van deze pakketjes van ondernemers uit het midden- en kleinbedrijf (mkb'ers) afkomstig zijn?

¹ <https://www.rtlz.nl/business/ondernemen/artikel/4774126/ondernemers-dupe-pakketten-kwijt-post>

6

Kunt u aangeven wat de oorzaken zijn van het kwijtraken van pakketjes? Zo nee, waarom niet?

7

Kunt u per bezorgbedrijf en/of postbedrijf aangeven hoeveel pakketjes er per jaar kwijtraken? Zo nee, waarom niet?

8

Wat kost het kwijtraken van pakketjes een Nederlandse webshop gemiddeld op jaarbasis?

9

Kunt u aangeven hoeveel pakketjes die worden verzonden met een Track & Trace-code op jaarbasis kwijtraken?

10

Hoeveel procent van het totaal aantal pakketjes dat met een Track & Trace-code wordt verzonden raakt op jaarbasis kwijt?

11

Kunt u aangeven hoeveel pakketjes die zonder Track & Trace-code worden verzonden op jaarbasis kwijtraken?

12

Hoeveel procent van het totaal aantal pakketjes dat zonder Track & Trace-code wordt verzonden raakt op jaarbasis kwijt?

Antwoord op vragen 5-12

Ik behandel deze vragen tezamen omdat de overheid niet over deze informatie beschikt. De pakketmarkt is, voor zover de betreffende dienst niet valt onder de UPD, een niet-gereguleerde, concurrerende markt waar verschillende pakketvervoerders actief zijn. De overheid speelt geen actieve rol ten aanzien van het borgen van een lage prijs of goede kwaliteit van de dienstverlening als er geen sprake is van marktfalen. De pakketvervoerders zijn hier zelf verantwoordelijk voor, in concurrentie met elkaar.

Op deze markt zijn geen wettelijke eisen die pakketvervoerders verplichten tot het bijhouden van informatie over klachten. Ik ga ervan uit dat individuele bedrijven zelf in het kader van kwaliteitsborging gegevens over aard en hoeveelheid klachten bijhouden. Ik ben, afgezonderd van de cijfers waar ik in het antwoord op vraag 14 naar verwijs, niet bekend met openbare informatie daarover.

Het aantal pakketten dat jaarlijks wordt bezorgd is de afgelopen jaren fors gegroeid. Door de sterke stijging van het aantal vervoerde pakketten kan ook het aantal klachten in absolute termen stijgen. Ik kan mij bovendien goed voorstellen dat de pakketvervoerders, dankzij de significante groei op de pakkettenmarkt, bij de afhandeling van deze volumes in hun bedrijfsvoering regelmatig voor grote uitdagingen staan. Ik ga ervan uit dat de concurrentiedruk ervoor zorgt dat pakketvervoerders deze uitdagingen serieus oppakken. Ik volg de signalen over

de problemen met de afhandeling, zoals de publicatie van de Consumentenbond eerder dit jaar², met belangstelling.

13

Is er bij pakketbezorgbedrijven en/of postbedrijven een speciaal klachtenloket waar ondernemers terecht kunnen als een door hen verstuurd pakketje is kwijtgeraakt?

Antwoord

Op de sites van alle grote pakketvervoerders in Nederland staat een procedure beschreven voor klachten over pakketbezorging. Daarnaast kunnen ook bij de geschillencommissie Post en Telecom, ACM, de Consumentenbond en via sociale media klachten worden ingediend over de pakketafhandeling.

14

Zijn pakketbezorgbedrijven en/of postbedrijven verplicht om het aantal klachten over kwijtgeraakte pakketjes bij te houden? Zo ja, kunt u aangeven hoeveel klachten er het afgelopen jaar zijn geweest over kwijtgeraakte pakketjes? Zo nee, waarom niet?

Antwoord

Nee, er zijn geen wettelijke eisen die pakketvervoerders verplichten tot het bijhouden van dergelijke informatie. Wel heeft PostNL gereageerd op berichtgeving van de Consumentenbond van maart dit jaar over de toename van klachten over de postbezorging. Volgens de Consumentenbond waren er in 2018 4600 klachten ontvangen over de bezorging van pakketten. PostNL heeft in reactie daarop aangegeven te werken aan verbetering van de dienstverlening en daarbij gemeld dat zij in 2018 over 0,06% van de 251 miljoen door haar bezorgde pakketten een klacht heeft ontvangen.

15

Wat kunnen ondernemers zelf doen om zich te wapenen tegen de kosten van kwijtgeraakte pakketjes?

Antwoord

Bij het aangaan van een zakelijk contract ligt het raadplegen en vergelijken van de algemene voorwaarden van pakketvervoerders, contractuele bepalingen en aansprakelijkheidsbedingen voor de hand. Voorts bieden alle pakketvervoerders verschillende diensten aan, zoals track & trace en verzekerd verzenden, waarbij eventuele risico's en schade kunnen worden afgedekt.

² Consumentengids april 2019, Consumentenbond, Den Haag.