

Geachte mevrouw Mei Li Vos,

Fijn dat u gereageerd heeft. Het probleem dat de consument ervaart met de uitvoering van de universele postdienst door PostNL is veelomvattend en complex. Daar waar de ACM controleert of er een klachtregeling is, wordt er echter nergens naar de kwaliteit van de klachtafhandeling gekeken. En met die kwaliteit en daarmee de betrouwbaarheid van PostNL is nogal wat mis. Ik ga mijn ervaringen hiermee beschrijven maar dat kan helaas niet kort door de bocht. Het gaat hier namelijk om diverse processen binnen PostNL. Deze hebben uiteindelijk allemaal gemeenschappelijk dat PostNL geen enkele moeite wil doen voor hun kleine en onrendabele consumentenmarkt. Bedrijfsprocessen zijn tot op het bot uitgekleed en de wijze waarop met klachten van consumenten wordt omgegaan, heeft surrealistische proporties aangenomen. De afhandeling van geschillen met consumenten is er op gericht om de consument zo snel mogelijk het bos in te sturen. PostNL benadeelt de consument financieel en doet dat doelbewust en structureel.

Ik omschrijf hieronder allereerst de kern van het probleem en formuleer daarop mijn vraag aan de Tweede Kamer. Ter illustratie kunt u de beschrijving lezen van vormen van het doelbewust traineren van consumentenbelangen en -rechten die ik recent heb meegemaakt. Dit is in de bijlage opgenomen.

**De kern** van het probleem zit mijns inziens in de wijze waarop PostNL omgaat met (consumenten) geschillen, zoals is geregeld in de Algemene Voorwaarden. PostNL keurt het eigen vlees. Bovendien is in de formulering en de opbouw van het Artikel 9 (Aansprakelijkheid van Koninklijke PostNL aangegeven onder 9.6.1.) ruimte om onder iedere aanspraak van consumenten uit te komen. En dit gebeurt dus ook in de praktijk. PostNL levert een minimale service op de voor hun blijkbaar onrendabele consumentenmarkt. Klachten van consumenten worden zelden opgelost en schade vrijwel nooit vergoed. Klachtenkompas en Trustpilot bieden hierin inzicht.

**Uit de Memorie van Toelichting op de Postwet:** "Het wetsvoorstel tot modernisering UPD uit 2015 garandeert de continuïteit van een kwalitatief goede, betaalbare en toegankelijke basispost voorziening. Middels de eisen binnen de UPD wordt een basisvoorziening op het gebied van postvervoerdiensten voor consumenten gewaarborgd, waarbij deze post tegen uniforme tarieven (...) verzonden kan worden. Dit betreffen naast eisen op het gebied van de prijs, tevens eisen op het gebied van kwaliteit en service."

### **Mijn vraag aan de Tweede Kamer is tweeledig**

1. Ik vraag de Tweede Kamer de consument te beschermen tegen de praktijken van PostNL en te waarborgen dat de consument de diensten m.b.t. de UPD krijgt waarvoor hij betaalt.
2. Klachtafhandeling is onderdeel van kwaliteit en service van de UPD. Ik vraag u dan ook in de evaluatie van de wijze van uitoefening van de UPD door PostNL de kwaliteit van de klachtafhandeling uitdrukkelijk mee te nemen. Op dit moment worden de rechten van de eindgebruikers immers stelselmatig geschaad.

Suggestie: Een continu *onafhankelijke* kwaliteitscontrole van de klachtafhandeling van consumenten door PostNL. Waarbij het slecht scoren van PostNL op de kwaliteit van de klachtafhandeling gesanctioneerd wordt met een boete. De werkwijze van de Geschillencommissie is ontoereikend en voldoet hierin niet (zie ook hieronder).

**De consument:** Ik ben mij er zeer van bewust dat de meeste consumenten geen tijd en zin hebben om bij klachten over PostNL actie te ondernemen. Je bent als consument helaas de zwakste partij. Sommigen bellen de klantenservice en worden daar dus standaard afgepoeierd. Wie heeft er ook tijd om voor relatief kleine bedragen zoveel moeite te doen? In mijn omgeving en mijn netwerk zie ik daar een gelatenheid in. Men heeft al te veel aan het hoofd en de tijd schiet tekort. Het halen van je recht is blijkbaar alleen voorbehouden aan goed opgeleide, mondige en zeer vasthoudende burgers die ook nog eens genoeg tijd hebben. Ik verstuur veel en kom dus veelvuldig in aanraking met PostNL en haar handelswijze. En ik accepteer dit niet.

Daar waar het schandig behandelen van consumenten wordt afgestraft bij echte marktwerking, is dit niet het geval bij PostNL. PostNL wil de consumentenmarkt eigenlijk niet eens bedienen, maar wordt daaraan gehouden door de Tweede Kamer. Het resultaat is dus een volkomen ongeïnteresseerde en ongemotiveerde UPD die de kantjes ervan af loopt en het consumentenrecht onbestraft stelselmatig schaadt en daarbij zelfs nog wordt beschermd door de Postwet. En dan klaagt dat de consumentenmarkt steeds kleiner zou worden (ondanks de groeiende webshopaankopen) . En dat vind ik als consument onverteerbaar en onacceptabel.

**De Geschillencommissie** is gericht op het behandelen van *incidenten* tegen betaling van EUR 27.50 per incident. De gemiddelde en meest voorkomende consumentenklachten betreffen echter vaak een schade van kleine bedragen waarvoor de drempel van EUR 27.50 per incident te hoog is. Bovendien is de frequentie van klachten met PostNL in vele individuele gevallen zo hoog, dat het aanmelden hiervan bij de Geschillencommissie betekent dat een consument dan zomaar tientallen zaken (à EUR 27.50) zou hebben lopen. Daar waar een Geschillencommissie gericht is op het oplossen van *incidenten*, voldoet het echter niet om structureel en stelselmatig misstanden, zoals bij PostNL, te behandelen. Daarvoor is de politiek.

met vriendelijke groet,

Tanja Koolen

21 februari 2016

BIJLAGE: Benadeling van de consument door PostNL

## **BIJLAGE: Benadeling van de consument door PostNL**

### *1. PostNL laat de consument twee maal betalen voor hetzelfde product:*

1.a. De fishing van PostNL door het massaal uitzenden van strafporto kaarten voor correct gefrankeerde post. Brievenbuspost zou ineens pakketpost moeten zijn en/of brievenbuspost zou ineens vele malen zwaarder zijn dan tijdens de frankering. Contact opnemen met de Klantenservice via telefoon of chat helpt niet. Voor iedereen zichtbaar Twitteren met PostNL hierover vreemd genoeg wél. Ik maak nu standaard foto's en video's van de uitgaande post zodat ik kan bewijzen dat de strafporto onterecht is. Hoe ver moet je gaan als consument?

1.b. Het bezorgen van post op het afzendadres, dat op de achterkant van de envelop staat (middels *Afzender* postcode-huisnummer). Postzegels op de voorkant zijn afgestempeld. Dit zijn geen retourzendingen, maar poststukken die 1 dag na posten op je eigen deurmat liggen. Reactie van klantenservice : wij kunnen niet nagaan of dit wel waar is, u dient opnieuw te frankeren. Vaak gaat dit om zwaardere en dus duurdere post (à EUR 2.92 tot EUR 3.65) en zelfs post naar het buitenland (à EUR 3.75 tot EUR 11.25). Opnieuw: dit is geen incident maar gebeurt helaas zeer regelmatig (in periodes zelfs 1 maal per week).

1.c. Het online frankeerprogramma voor aangetekende/verzekerde buitenlandpost bevat fouten. Hierdoor wordt post verkeerd geadresseerd en komt daardoor soms retour. De consument moet opnieuw frankeren. (à EUR 16.50 tot EUR 59.95) PostNL is van de fout in het programma door mij op de hoogte gesteld maar past niets aan, omdat het "meestal goed gaat" en de consument zelf verantwoordelijk is voor juiste adressering. Terwijl de oorzaak overduidelijk bij het online programma van PostNL ligt en je de online adressering niet handmatig kunt verbeteren.

2. *PostNL wringt zich in alle mogelijke bochten om vermiste of beschadigde aangetekende/ verzekerde zendingen niet uit te betalen.* Het schadebedrag is hiervan hoger (EUR 50 tot EUR 5000). De Klantenservice legt standaard de hele verantwoordelijkheid bij de consument terug. Als je daar geen genoeg mee neemt, beloven ze een onderzoek in te stellen met een onderzoekstermijn van 3 maanden. Standaard moet je als consument na 3 maanden zelf contact opnemen omdat er geen reactie van PostNL komt. Er blijkt dan ook nooit iets gebeurd te zijn. Met veel gezocht wordt dan het onderzoek opgestart en voor het eerst de track en trace informatie bekeken. Vervolgens wordt de waarde van de zending openlijk in twijfel getrokken, ook al kun je facturen overleggen. En dan, worden ineens niet eerder gecommuniceerde, aanvullende eisen gesteld. Als je daaraan toch kunt voldoen, tegen de verwachting van PostNL in, wordt schade uitkering toegezegd. Maar nog niet uitbetaald. Pas maanden later, na het openbaar posten van de klacht op Klachtenkompas wordt de schade daadwerkelijk uitbetaald. En tegen die tijd loopt er al weer een ander "incident". Tegenwoordig fotografeer en film ik mijn eigen inpakproces. Hoe ver moet je als consument gaan?

Ik heb tientallen voorbeelden, waarbij het patroon mij duidelijk is: PostNL heeft een actief ontmoedigingsbeleid waarbij klachten niet in behandeling worden genomen en schade niet wordt vergoed ook niet bij verzekerde of aangetekende zendingen. Alleen het openbaar maken op Twitter en Klachtenkompas wil wel eens helpen. Of, zoals ik tegenwoordig doe, contact opnemen met de zakelijke tak van PostNL. Die eigenlijk geen klachten van consumenten in behandeling neemt, maar ik ben nogal vasthoudend.