

CHECKLIST GESCHILLENCOMMISSIE POST

Door de checklist door te lopen kunt u zelf bekijken of u uw klacht aan de Geschillencommissie kunt voorleggen.

1) Heeft uw klacht betrekking op: - een door u (als afzender) via Koninklijke PostNL B.V. (PostNL) verzonden poststuk? <input type="checkbox"/> ja ➔ <input type="checkbox"/> nee ↓	<input type="checkbox"/> ja ➔ <input type="checkbox"/> nee	Ga naar vraag 3.
2) Heeft uw klacht betrekking op: - een postbus; - de weigering om post bij u te bezorgen (omdat uw buitenbrievenbus niet aan de gestelde voorwaarden zou voldoen); - de bewaarservice - de doorzendservice of - de verhuisservice van poststukken? <input type="checkbox"/> ja ↓	<input type="checkbox"/> nee ➔	U kunt het vragenformulier niet insturen. De Geschillencommissie kan uw klacht niet behandelen. N.B. Is de ondernemer gevestigd in een ander land van de Europese Unie, raadpleeg www.eccnl.euwww ; tel. 030-232 64 40.
3) Heeft de klacht betrekking op een dienst van PostNL voor privédoeleinden <input type="checkbox"/> ja ↓	<input type="checkbox"/> nee ➔	U kunt het vragenformulier niet insturen. De Geschillencommissie kan uw klacht niet behandelen.
4) Heeft het geschil een financieel belang van meer dan € 5.500,-? <input type="checkbox"/> ja ↓ <input type="checkbox"/> nee	<input type="checkbox"/> ja ➔	U kunt het vragenformulier niet invullen. Vraag PostNL in te stemmen met de behandeling via ondertekening van een daartoe bestemde <u>verklaring</u> . Doet PostNL dat dan kunt u vraag 5 met nee beantwoorden. Weigert PostNL deze <u>verklaring</u> te ondertekenen, dan kan de Geschillencommissie de klacht niet behandelen, tenzij u uw vordering tot € 5.500,- beperkt.

Voorwaarde is tenslotte dat u de klacht schriftelijk aan PostNL heeft voorgelegd én dat u PostNL een redelijke termijn (van 4 weken) heeft gegeven om inhoudelijk op uw klacht te reageren.

Heeft u hieraan voldaan dan kunt u het vragenformulier invullen en insturen.

Moet u TNT Post nog aanschrijven en/of PostNL nog de tijd geven om te reageren, doet u dat dan eerst. Vraag in dat geval wel tijdig schriftelijk uitstel bij ons aan voor het insturen van het vragenformulier indien u –in afwachting van een reactie van TNT Post– niet kunt voldoen aan de gestelde termijn waarbinnen u het vragenformulier aan ons dient te retourneren. U voorkomt hiermee dat het dossier definitief gesloten wordt en daarna behandeling van het geschil niet meer mogelijk is.

Vermeldt u bij uw correspondentie a.u.b. uw dossiernummer.