



de geschillencommissie

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
F 070 - 365 88 14

HOE WERKT DE GESCHILLENCOMMISSIE POST?

1. Inleiding

U heeft een geschil met Koninklijke PostNL B.V. (PostNL). Samen komt u er niet uit. U kunt dan als regel de hulp inroepen van de Geschillencommissie Post.

In deze brochure staat in hoofdlijnen hoe de Geschillencommissie werkt. Alle regels staan in een reglement, dat u op aanvraag gratis wordt toegestuurd of kunt raadplegen op www.degeschillencommissie.nl.

2. Een eenvoudige en goedkope procedure

De procedure bij de Geschillencommissie kent een aantal voordelen:

Eenvoudig:

U ontvangt een vragenformulier om uw klachten kenbaar te maken. PostNL maakt naar aanleiding van dat vragenformulier vervolgens zijn standpunt kenbaar. Ten slotte kunt u uw klachten mondeling toelichten op een zitting van de Commissie. Een advocaat of andere vorm van rechtshulp is dus niet nodig.

Goedkoop:

Het klachtengeld bedraagt: € 27,50. Andere kosten hoeft u niet te maken, met uitzondering van de kosten die direct verband houden met de procedure, zoals portiekosten en reiskosten voor het bijwonen van de zitting. PostNL moet u het klachtengeld (deels) vergoeden indien u (deels) in het gelijk wordt gesteld. Schakelt u rechtshulp in, dan komen de kosten daarvan voor eigen rekening.

Gegarandeerde nakoming van de uitspraak:

Zie punt 12 van deze brochure.

3. Wie zitten er in de Geschillencommissie?

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC), een lid voorgedragen door de Consumentenbond en een lid voorgedragen door PostNL. Alle leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Hoewel de Consumentenbond en PostNL een lid van de Commissie voordragen, betekent dit niet dat zij tot taak hebben het belang van de consument respectievelijk PostNL te behartigen.

4. Welke geschillen kunnen worden voorgelegd?

Aan de Commissie kunnen in beginsel klachten door consumenten worden voorgelegd over door PostNL vervoerde postzendingen, over postbussen en over ontvangerservices. Een klacht over post die niet aangekomen is, dient door de afzender en niet door de geadresseerde te worden ingediend. Uitzondering hierop is de geadresseerde van een ontvangerservice (dat wil zeggen een bewaarservice, een doorzendservice, een nabestaandenservice of verhuisservice). Deze geadresseerde (ontvanger) kan wel een klacht indienen. Daarnaast kan een geadresseerde een geschil voorleggen over de weigering van PostNL om post te bezorgen, omdat de brievenbus niet aan de gestelde voorwaarden zou voldoen ('brievenbus-geschil').

De Commissie kan geen geschillen behandelen die u met PostNL heeft in het kader van een door u uitgeoefend beroep of bedrijf. Ook als er sprake is van een ongeluk of ziekte kan de Commissie (dat onderdeel van) het geschil niet behandelen.

Evenmin kan de Commissie geschillen met een financieel belang van meer dan € 5500,- behandelen, tenzij zowel u als PostNL behandeling van het geschil toch op prijs stellen.

5. Altijd eerst zelf proberen, let daarbij op de termijnen

Als u het geschil aan de Commissie wilt voorleggen, moet u altijd - zo snel mogelijk - eerst zelf proberen met PostNL tot een oplossing te komen en wel op de volgende wijze:

- a. Uw klacht over de door PostNL verleende diensten kunt u indienen bij elke postvestiging. Ook kunt u uw klacht telefonisch indienen via 0900-0990 (niet kosteloos) of via de website van PostNL: <https://informatie.postnl.nl/klantenservice/page/klantenservice-email/klacht-keuze?vkcs=Klacht>.
- b. Op de klachten zal binnen 30 dagen door PostNL inhoudelijk moeten worden gereageerd. Indien een dergelijke inhoudelijke reactie niet mogelijk is, dient te worden aangegeven waarom een eerdere afdoening redelijkerwijs niet mogelijk is. Daarbij zal de uiterste datum van definitieve afdoening worden vermeld.
Bij een klacht over een ontvangerservice (dat wil zeggen een bewaarservice, een doorzendservice, een nabestaandenservice of verhuisservice) zal PostNL binnen 14 dagen inhoudelijk reageren. Indien een dergelijke inhoudelijke reactie niet mogelijk is, dient te worden aangegeven waarom een eerdere afdoening redelijkerwijs niet mogelijk is. Daarbij zal de uiterste datum van definitieve afdoening worden vermeld.
- c. Leidt uw brief (kopie bewaren) niet tot een oplossing of wordt door PostNL niet binnen de voorgeschreven of nader aangegeven termijn gereageerd, dan dient u het geschil binnen 12 maanden nadat u de klacht bij de ondernemer heeft ingediend aan de Geschillencommissie Post voor te leggen.

Heeft u de termijn waarbinnen u de klacht aan PostNL en/of de Commissie moet voorleggen overschreden en beroept PostNL zich daarop, dan zal de Commissie het geschil alleen in behandeling nemen, indien u daarvan op grond

van bijzondere omstandigheden geen verwijt is te maken.

Besluit de Commissie uw klacht niet te behandelen, dan ontvangt u het betaalde klachtengeld niet terug. In dat geval kunt u het geschil als regel nog wel aan de gewone rechter voorleggen.

6. Hoe moet een geschil worden ingediend?

Als u een geschil aan De Geschillencommissie wilt voorleggen, dient u altijd eerst het vragenformulier in te vullen. Op het vragenformulier geeft u niet alleen aan wat uw klachten zijn, maar ook wat uw voorstel is ter oplossing van het geschil.

Met uw handtekening onder het ingevulde vragenformulier geeft u aan dat u wilt dat de Commissie uw zaak behandelt en dat u zich aan de uitspraak van de Commissie zult houden. Tegelijk met het vragenformulier moet u ook de kopieën van de daarin gevraagde stukken toesturen. Andere stukken die u relevant acht voor de beoordeling van het geschil dient u ook mee te sturen.

Nadat u het vragenformulier definitief heeft ingediend, wordt u gevraagd het klachtengeld te betalen. Na ontvangst van het klachtengeld zal op het secretariaat van De Geschillencommissie gecontroleerd worden of de Commissie uw klacht kan behandelen.

Alvorens uitsluitel wordt gegeven of het aanhangig gemaakte geschil door de Commissie kan worden behandeld, kan de Commissie ter completering van het dossier aanvullende stukken opvragen. Indien binnen de door de Commissie gestelde termijn de gevraagde gegevens niet zijn ontvangen, zal het dossier worden gesloten.

Nog even de belangrijkste punten op een rij:

1. probeer altijd eerst een geschil zelf op te lossen met PostNL;
2. komt u er samen niet uit vul dan het vragenformulier in en stuur dat in;
3. maak het klachtengeld over;

7. En dan verder?

Nadat u aan de hierboven genoemde voorwaarden heeft voldaan, krijgt PostNL afschriften van uw vragenformulier en de andere stukken toegestuurd. PostNL krijgt dan een

maand de tijd om schriftelijk bij de Commissie te reageren. U krijgt vervolgens een kopie van de reactie van PostNL ter kennisname toegezonden.

Verlenging van de bij de Geschillencommissie geldende termijnen (bijvoorbeeld vanwege langdurig verblijf in het buitenland) is in beginsel niet mogelijk. Ook de zittingsdatum kan, als deze eenmaal is vastgesteld, niet meer worden verschoven.

Al met al is met de procedure een aantal maanden gemoeid. U kunt de periode bekorten door zelf snel te reageren.

8. PostNL wil alsnog overleggen

Het kan zijn dat PostNL na ontvangst van de stukken, u toch nog een aanbod doet om een behandeling door de Geschillencommissie te voorkomen. U kunt dat aanbod accepteren en afzien van verdere behandeling van het geschil. Bedenk echter wel dat u het klachtengeld in dat geval niet terug krijgt. U moet daar dan dus rekening mee houden bij het aanbod dat PostNL doet.

9. De zitting

U en PostNL krijgen bericht wanneer het geschil door de Commissie zal worden behandeld. Met de zittingsdatum kan niet meer worden geschoven. Indien u voor de zitting verhinderd bent, kunt u overwegen iemand te machtigen om namens u op te treden. De zittingen worden gehouden in Den Haag en Utrecht.

Wanneer u naar de zitting komt, heeft u de gelegenheid om uw klachten nog eens mondeling toe te lichten. Bovendien biedt het de Commissie de mogelijkheid tot het stellen van vragen en u tot het geven van nader commentaar. Dit kan verhelderend werken. Zowel u als PostNL zijn echter vrij om te komen of weg te blijven. Als u komt, is dat voor eigen rekening. De zitting duurt circa 30 minuten.

10. De uitspraak

De Commissie kan iedere beslissing nemen, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil. Zo kan de Commissie onder meer de volgende beslissingen nemen:

- u een schadevergoeding toekennen;
- PostNL of u verplichten de overeenkomst na te komen.

Een andere mogelijkheid is, dat de Commissie partijen alsnog tot een schikking brengt. Dit kan uiteraard alleen als beide partijen ermee instemmen.

Het komt voor dat PostNL u voor het indienen van de klacht een aanbod heeft gedaan, maar dat u dat aanbod niet redelijk vond en de zaak toch aan de Commissie heeft voorgelegd. Acht de Commissie dat aanbod wel redelijk, dan kan zij bepalen dat PostNL dat aanbod gestand moet doen. In dat geval hoeft PostNL als regel niet het klachtengeld aan u te vergoeden.

Binnen een maand na de zitting wordt de uitspraak schriftelijk aan partijen medegedeeld.

11. Geen hoger beroep

Tegen een uitspraak van de Commissie is geen beroep mogelijk. Na de zitting is de discussie gesloten. Wel kan na de uitspraak, indien dat binnen 14 dagen wordt verzocht, een kennelijke reken- of schrijffout in de tekst nog worden hersteld.

De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor beide partijen, tenzij u of uw wederpartij binnen twee maanden na de verzenddatum van de uitspraak via dagvaarding van de andere partij aan de rechter vraagt om na te gaan of de uitspraak naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Voor zo'n procedure is het doorgaans wel noodzakelijk dat u een advocaat inschakelt.

12. Als PostNL de uitspraak niet na- komt?

Een uitspraak van de Commissie is bindend. Beide partijen moeten zich eraan houden. Hetgeen door de Commissie wordt beslist, moet dus zonder meer worden opgevolgd. In verreweg de meeste gevallen gebeurt dat ook. Wil PostNL dat niet doen, omdat zij zich niet in een uitspraak kan vinden, dan is zij verplicht de uitspraak binnen twee maanden na toezending ter toetsing aan de gewone rechter voor te leggen.