

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 1861

Vragen van het lid **Grinwis** (ChristenUnie) aan de Minister van Economische Zaken en Klimaat over *het bericht «PostNL laat het afweten: honderden Hagenaars krijgen al drie weken geen post meer»* (ingezonden 13 januari 2022).

Antwoord van Minister **Adriaansens** (Economische Zaken en Klimaat) (ontvangen 24 februari 2022). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2021–2022, nr. 1645.

#### Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van het bericht «PostNL laat het afweten: honderden Hagenaars krijgen al drie weken geen post meer»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Heeft u tevens kennisgenomen van de recente berichten uit onder meer Amsterdam, Breda en Kattendijke over problemen met de postbezorging daar?<sup>2 3</sup>

#### Antwoord 2

Ja, ik heb kennisgenomen van deze berichten.

#### Vraag 3

Deelt u de mening dat de postbezorging een cruciale voorziening is en dat burgers hier op moeten kunnen bouwen, zeker ook in deze tijd waarin veel contact op afstand plaatsvindt?

<sup>1</sup> Algemeen Dagblad, 12 januari 2022 (<https://www.ad.nl/den-haag/postnl-laait-het-afweten-honderden-hagenaars-krijgen-al-drie-weken-geen-post-meer~afc7d845/>)

<sup>2</sup> NH Nieuws, 25 december 2021 (<https://www.nhnieuws.nl/nieuws/296888/al-weken-nauwelijks-post-in-amsterdam-nieuw-sloten-weet-ook-niet-of-er-iemand-overleden-is>, <https://www.bd.nl/breda/forse-kritiek-op-postnl-na-rampzalige-postbezorging-in-oktober-grote-gevolgen-voor-mijn-bedrijf~aed8ea38/>)

<sup>3</sup> Omroep Zeeland, 19 augustus 2021 (<https://www.omroepzeeland.nl/nieuws/13927475/weer-geen-post-in-kattendijke-we-noemen-het-hier-al-postgate>)

#### Antwoord 3

Ja. De reikwijdte en kwaliteitsstandaarden van de Universele Postdienst (UPD) zijn vastgelegd in de Postwet 2009 en bijbehorende lagere regelgeving. De UPD heeft als doel ervoor te zorgen dat het versturen en ontvangen van post voor iedereen in Nederland betaalbaar en toegankelijk blijft. Op deze manier wordt deze belangrijke voorziening voor burgers geborgd.

#### Vraag 4

Is inzichtelijk hoe vaak het voorkomt dat poststukken in een bepaald gebied voor langere tijd niet worden bezorgd? Is hierin sprake van een toe- of afname de afgelopen jaren?

#### Antwoord 4

Deze informatie heb ik niet. PostNL monitort en rapporteert op jaarbasis over haar kwaliteit op landelijk niveau op basis van het wettelijk kader. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) houdt toezicht op de kwaliteit van postbezorging en publiceert hier jaarlijks over. Wanneer er bij PostNL signalen binnenkomen over eventuele problemen met de bezorging in een bepaald gebied, doet PostNL nader onderzoek naar de oorzaken om de problemen zo snel mogelijk te kunnen aanpakken. Hoewel de postdienst deels een geautomatiseerd proces is dat digitaal kan worden aangestuurd, is met name de bezorging aan huis (de zgn. «last mile») bij uitstek mensenwerk. Bij vergelijkbare incidenten die zich in het verleden hebben voorgedaan zijn de oorzaken divers en sterk situationeel bepaald. PostNL heeft aangegeven dat zij op verschillende manieren de kwaliteit van de bezorging in de gaten houdt. Daarbij is er volgens PostNL ook nadrukkelijk aandacht voor de gezondheid en veiligheid van medewerkers. Daarnaast zijn er diverse initiatieven voor de begeleiding van medewerkers die zich in een kwetsbare positie bevinden.

#### Vraag 5

Voldoet PostNL aan artikel 4a van het Postbesluit dat bepaalt dat ten minste 95% van de poststukken op de eerste bezorgdag na levering dient te worden bezorgd?

#### Antwoord 5

Voor het jaar 2020 heeft de ACM geconcludeerd dat PostNL niet aan de norm van 95% voldeed. Dit kwam namelijk uit op 94,3%. Als reden hiervoor heeft PostNL aangegeven dat dit (deels) te wijten was aan de gevolgen van de COVID-19 pandemie en dat dit als overmacht moet worden beschouwd. De ACM heeft geoordeeld dat er voor het jaar 2020 geen sprake is van verwijtbaar handelen.

Daarnaast heeft de ACM op 3 februari jl. een besluit gepubliceerd over de kwaliteit over 2019. In dat jaar is de norm van 95% ook niet gehaald (het gemiddelde kwam toen uit op 94,34%). Volgens PostNL was dit te wijten aan een onverwachte toename van post uit het Sandd-netwerk en zou dit als overmacht moeten gelden.

De ACM heeft dit verweer van PostNL niet geaccepteerd en heeft besloten hiervoor een boete van EUR 2 miljoen op te leggen. De ACM vond onder meer dat er geen overmacht was, omdat PostNL niet heeft laten blijken dat zij heeft geanticipeerd op eventuele problemen bij Sandd terwijl voorzienbaar was dat de kwaliteit van de postbezorging bij Sandd in de maanden voor de overname al onder druk stond.

De cijfers over 2021 zijn nog niet bekend.

#### Vraag 6

Is het werkelijk zo dat wanneer sprake is van een langdurige niet-levering van poststukken de postdienst alleen maar aansprakelijk is waar het aangetekende poststukken betreft, zoals aangegeven in artikel 29 van de Postwet 2009? Zo ja, vindt u dat wenselijk, zeker bij langdurig en grootschalig niet-leveren, wat hier het geval is? Zo nee, waar kunnen deze burgers dan wél terecht en/of is een aanpassing van de Postwet 2009 dan wel het Postbesluit opportuun wat u betreft?

#### Antwoord 6

De aansprakelijkheid van PostNL (de postdienst) is geregeld in artikel 29 van de Postwet 2009 en verder uitgewerkt in de door PostNL gehanteerde algemene voorwaarden. 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 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 ongeregistreerde poststukken de verlener van de UPD voor hoge kosten zou stellen, gezien het grote volume aan poststukken. Bij een dergelijke omvang van de bedrijfsvoering zijn de risico's zonder aansprakelijkheidsbeperking niet meer goed te overzien. Het belang van betaalbaar postvervoer zou dan in gedrang kunnen komen. Er is naar mijn mening geen aanleiding voor een wijziging van het huidige aansprakelijkheidsregime.

De afzender heeft de keuze om een brief of pakket te verzenden met extra diensten (aangetekend of met verzekerservice). In dat geval gelden de voorwaarden die zijn vastgelegd voor deze extra diensten.

Wanneer klachten tussen de postdienst en consumenten (afzenders) niet onderling opgelost kunnen worden, kunnen afzenders laagdrempelig en goedkoop hun geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Post.

#### Vraag 7

Waar kunnen gedupeerden terecht wanneer zij bijvoorbeeld betalingsachterstanden oplopen of anderszins financiële schade ondervinden als gevolg van niet-bezorging van poststukken? Hoe gaat de overheid zelf om met betalingsachterstanden ten gevolge van niet-bezorging van poststukken?

#### Antwoord 7

Als uitgangspunt geldt dat het risico voor het niet bezorgen van post bij de afzender ligt. De ontvanger kan de afzender zo nodig aansprakelijk stellen op basis van algemene aansprakelijkheidsregels.

Indien er schade is geleden door een ander dan de afzender, is de afzender bevoegd ten behoeve van die ander een vordering in te stellen jegens PostNL. De geadresseerde kan zijn recht dus doen gelden via de afzender; de afzender kan (als contractpartij) namens die geadresseerde PostNL aansprakelijk stellen.<sup>4</sup>

Hoe de overheid omgaat met eventuele betalingsachterstanden ten gevolge van niet-bezorging van poststukken, is afhankelijk van verschillende factoren die voor elke instantie weer anders kunnen zijn. Recentelijk zijn door de rechter wel enkele uitspraken gedaan over de bewijslast die voor alle bestuursorganen geldt bij het verzenden van stukken. Voor de overheid geldt dat bij niet aangetekende verzending van een besluit het bestuursorgaan aannemelijk dient te maken dat het desbetreffende stuk is verzonden. De ontvanger kan de ontvangst van een schrijven zoals een aanslag of aanmaning in twijfel trekken door voldoende gronden aan te voeren waardoor ontvangst of aanbieding redelijkerwijs betwijfeld moet worden. Dan is het aan het betreffende bestuursorgaan om middels nader bewijs aan te tonen dat het poststuk is verzonden of aangeboden op het adres van de ontvanger.<sup>5</sup>

#### Vraag 8

Bent u bereid op korte termijn in gesprek te gaan met PostNL over de acute problemen in Den Haag en hoe deze in de toekomst voorkomen kunnen worden?

#### Antwoord 8

Ja, ik heb hierover inmiddels contact gehad met PostNL. PostNL geeft in verband met de recente problemen in de wijk Benoordenhout in Den Haag aan dat zij over de hele linie voor 4% van haar bezorging werkt met externe

<sup>4</sup> Zie ook Kamerstuk nr. 1416.

<sup>5</sup> Raad van State van 13 februari 2019 ECLI:NL:RVS:2019:424; Hof Arnhem-Leeuwarden 2 juli 2019, ECLI:NL:GHARL:2019:5418.

partijen. Het grootste deel hiervan bestaat uit sociale ondernemingen (mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt).

PostNL geeft aan dat de postbezorging in de wijk Benoordenhout werd uitgevoerd door een dergelijke externe partij die dit de afgelopen vijf jaar naar volle tevredenheid heeft gedaan. Zij bleek echter recentelijk niet meer in staat de bezorging naar behoren uit te voeren. Daarom heeft PostNL besloten de post in dit gebied door eigen bezorgers te laten rondbrengen. PostNL blijft bij uitbesteding ook eindverantwoordelijk voor de kwaliteit. PostNL zet zich sinds het ontstaan van de problemen maximaal in om de post die nog niet bezorgd was, alsnog op de juiste adressen te krijgen. PostNL heeft daarnaast haar excuses aangeboden aan alle inwoners van deze wijken die hier last van hebben of hebben gehad.

#### Vraag 9

Bent u tevens bereid met PostNL in gesprek te gaan hoe de betrouwbaarheid van de postbezorging kan worden verbeterd om problemen, zoals in Den Haag en andere genoemde gemeenten, in de toekomst te voorkomen?

#### Antwoord 9

Ja, zoals aangegeven heb ik hierover contact gehad met PostNL. PostNL heeft aangegeven dat zij zich altijd maximaal inspant om de betrouwbaarheid van de postvoorziening te borgen. De oorzaken van dergelijke lokale problemen kunnen zeer divers van aard zijn. In dit geval heeft PostNL besloten in deze wijken de post weer door eigen bezorgers laten rondbrengen. Dit is geen lichtvaardig besluit gezien de grote druk die is ontstaan door de pandemie en de gevolgen hiervan voor het personeel.

Daarnaast geldt dat de ACM onafhankelijk toezicht houdt op de postmarkt. Toetsing van de kwaliteit van de postbezorging is daar onderdeel van. Als daar aanleiding voor is, bijvoorbeeld omdat de kwaliteit in het geding komt, zal ook de ACM hierover met PostNL in gesprek gaan en eventueel handhavend optreden.