

# PostNL kan feestdrukte niet meer aan

2 dec



PostNL haalt een deel van de pakketjes die webwinkels aanbieden niet op. Foto: Ramon van Flymen voor het FD

## In het kort

Pakketbezorgers PostNL en DHL zitten aan hun maximumcapaciteit.

PostNL moet pakketten van webwinkels weigeren.

Webwinkels moeten uitwijken naar andere vervoerders om pakketten bij hun klanten te krijgen.

PostNL heeft zijn maximumcapaciteit bereikt en kan zijn afspraken met webwinkels niet meer nakomen, zegt de grootste pakketbezorger van

Nederland woensdag. Een deel van de pakketjes die webwinkels aanbieden, haalt het bedrijf niet op. De sinterklaas- en kerstbestellingen van consumenten lopen hierdoor vertraging op.

Het bedrijf is overvallen door de combinatie van de feestdrukte en de oproep van burgemeesters om online te winkelen, naar aanleiding van de drukte in de winkelstraten afgelopen weekend. 'De Koopgoot ging dicht en we zagen het aantal bestellingen in die regio direct toenemen', zegt een woordvoerder van PostNL. Ook na de sluiting van de koopavonden nam het aantal onlinebestellingen volgens PostNL met een kwart toe. Het bedrijf roept particulieren op om hun retourzendingen voorlopig vast te houden.

DHL, na PostNL de nummer twee onder de pakketbezorgers, neemt geen nieuwe klanten meer aan. 'We zitten aan onze maximumcapaciteit van 1,2 miljoen pakjes per dag', zegt een woordvoerder. 'Er is geen extra sorteerruimte beschikbaar. En je haalt ook niet zomaar meer chauffeurs in huis in deze drukke periode. We zijn al tijdelijk gegroeid van 5900 naar 9200 werknemers.'

## **Klanten niets beloven**

Tienduizenden webwinkels komen in de problemen met de pakketbezorging tijdens de feestdagen. 'Ik krijg mijn producten steeds lastiger bij consumenten thuis,' zegt Remco van de Kamp, die een webwinkel heeft met waterontharders.

Hij verstuurt tussen de 100 en 200 pakketten per week. Althans, dat probeert hij. 'Ik lever mijn pakketten dagelijks af bij een centraal servicepunt. Maar als de containers daar vol zitten, blijven ze daar liggen.' Ook als PostNL zijn pakketten wel meeneemt, blijven ze bij het bedrijf vaak nog een dag liggen, zegt Van de Kamp. 'Ik kan klanten niet meer beloven dat iets de volgende dag aankomt.'



Opschalen is voor de pakketbezorgers geen optie meer. Foto: Ramon van Flymen voor het FD

Wijnand Jongen, directeur van belangenvereniging Thuiswinkel.org, herkent zijn probleem. 'Het is voor een webwinkel balen om een busje van PostNL weg te zien rijden zonder jouw producten. Dat voelt oneerlijk. Maar het is belangrijk om afspraken te maken over het aantal pakketten dat je dagelijks aflevert bij de pakketbezorgers. Dat is gemakkelijker als je grotere volumes verstuurt.'

Grote webwinkels zoals Bol.com en Zalando zeggen deze afspraken te hebben. Maar PostNL kan ze inmiddels niet meer nakomen. 'We moeten soms iemand weigeren,' zegt de woordvoerder. 'Capaciteit kun je niet toveren.'

## Andere bezorgdiensten

Door de vertraging die optreedt, zoeken sommige webwinkels hun heil bij kleinere bezorgdiensten. 'Pakketbezorgers lopen helemaal vast, dus

sommige retailers benaderen ons,' zegt Peter de Vries, directeur van vervoerder SNEL Shared Logistics. 'Bij Blokker bleven bijvoorbeeld duizenden pakketjes staan. Die halen wij nu op en brengen we naar Blokker-winkels, waar klanten ze kunnen ophalen.'

Ook Ronald Wolthuis stapte over naar een andere vervoerder, Trunkrs. Hij heeft een webwinkel met sportvoeding en voedingssupplementen. In de aanloop naar Black Friday zag hij zijn aantal bestellingen toenemen tot wel vijf keer het normale aantal. 'Ik had afspraken met PostNL over het aantal pakketten dat ik bij hen bracht, maar dit aantal mocht sinds eind november van PostNL niet meer toenemen. Daarom ben ik helemaal overgestapt op mijn andere vervoerder.' Via deze partij bezorgt Wolthuis al zijn producten binnen 24 uur.

Wolthuis is ook verbaasd over de tariefverhoging van 25 cent per pakket die PostNL recent doorvoerde tijdens de piekperiode. 'Ze verhogen wel het tarief, maar ik kan niet méér versturen in de feestperiode. Een webshop die nu afhankelijk is van PostNL, heeft een serieus probleem.'

## **Ook vertraging bij grote webwinkels**

Hoewel grotere webwinkels een machtigere positie hebben tegenover de pakketbezorgers, krijgen ook zij niet alles op tijd bij de klant. Een woordvoerder van Bol.com zegt dat 'vertraging in de bezorging, slecht weer onderweg, of extreme drukte in ons pakjeshuis' voor vertraagde pakketjes kunnen zorgen.

Het bedrijf geeft voorrang aan bepaalde bestellingen, zo wordt speelgoed in de weken voor sinterklaas sneller bezorgd dan sommige andere producten.

Opschalen is voor de pakketbezorgers geen optie meer. PostNL zegt: 'We kijken voortdurend naar locaties waar we extra voorzieningen kunnen treffen, of we eigen mensen in de operatie op andere plekken kunnen

inzetten, maar dat gaat niet het grote verschil maken. We hebben al 70% opgeschaald.'

Beleggers reageerden nauwelijks op het nieuws. Het aandeel PostNL sloot 2,1% lager, maar stond voor bekendmaking van het nieuws dieper in de min.