

PostNL moet pakketjes laten liggen, webwinkels balen maar hebben ook begrip

gisteren, 15:28

PostNL zegt in een week tijd een recordaantal van tien miljoen pakketten te hebben bezorgd. Door die topdrukke moet het bedrijf nu wel webshops en consumenten teleurstellen, want er wordt meer besteld dan PostNL kan verwerken.

"Wij kunnen nu niet alles ophalen wat webwinkels bij ons aanbieden", aldus een woordvoerder. "Om ons netwerk draaiende te houden, moeten we nu grenzen aangeven. We lopen echt tegen de grenzen van ons netwerk aan."

Het bedrijf zegt dat het voor het eerst deze stap moet nemen. "We moeten nu helaas tegen webshops zeggen: sorry, dit is wat we kunnen ophalen, de rest doen we een dagje later."

Ooproep na drukke stadscentra

PostNL zegt dat de bestelhausse mede komt doordat het in verschillende binnensteden afgelopen weekend te druk was en burgemeesters mensen opriepen om spullen online te bestellen in plaats van in het centrum te winkelen.

PostNL kan niet zeggen hoeveel pakketjes er geweigerd worden. Vanwege de drukke roept het bedrijf consumenten op om nu geen pakketten retour te sturen, maar daarmee te wachten tot na Sinterklaas.

Volgens het bedrijf is het aan webshops hoe ze omgaan met het feit dat PostNL niet alle pakketten kan meenemen. "Sommige geven aan: houd

rekening met een langere bezorgtijd. Of ze geven voorrang aan bepaalde producten."

DHL: we kunnen alle klanten bedienen

Concurrent DHL zegt wel nog alle pakketten te kunnen afhalen bij webshops. "Het is extreem druk en ook drukker dan verwacht. Maar we kunnen al onze klanten nog prima bedienen, zowel kleine als grote webshops."

Het bezorgbedrijf zegt vanwege de drukte nu geen nieuwe klanten meer aan te nemen. "We willen onze bestaande relaties ten volle bedienen, voor nieuwe klanten hebben we helaas geen ruimte." DHL bezorgt nu zo'n 1,2 miljoen pakketten per dag in Nederland.

Webwinkels: begrip, maar balen

Thuiswinkel.org, de brancheorganisatie van webwinkels, heeft begrip voor de situatie bij PostNL. "Het is natuurlijk balen", zegt directeur Wijnand Jongen. "Maar er zijn ook omstandigheden die niet helemaal voorzien waren. Zoals de drukte en sluitingen van winkelstraten afgelopen weekend en die oproep van burgemeesters."

"Het goede nieuws is dat andere bezorgers als DHL, DPD en GLS nog alle afspraken kunnen nakomen", aldus Jongen. Coolblue zegt in een reactie dat klanten er weinig van zullen merken. "Het kan zijn dat een klein deel van de bestellingen een dag later aankomt. Het overgrote deel wordt op tijd geleverd. Ook bezorgen we zoveel mogelijk met onze eigen bezorgdiensten."

Ook Bol.com zegt beperkt hinder te ondervinden van de drukte bij PostNL. "Veruit het grootste deel van de pakketjes zal op tijd worden geleverd."

NOS op 3 legde eerder uit dat busjes vaak ook zo vol gepakt zitten,

omdat verpakkingen van pakketjes die je bestelt vaak vol lucht zitten: