

I	N	H	O	U	D
<b>Inleiding</b> .....					<b>3</b>
<b>Algemeen</b>					
1.	<b>Definities en werkingssfeer</b> .....				<b>5</b>
2.	<b>Tot stand komen van de overeenkomst</b> .....				<b>6</b>
3.	<b>Weigering en opschorting van het vervoer</b> .....				<b>6</b>
4.	<b>Nakomen van de overeenkomst</b> .....				<b>7</b>
5.	<b>Tarieven en vergoedingen</b> .....				<b>7</b>
6.	<b>Betaling</b> .....				<b>8</b>
7.	<b>Bescherming persoonlijke levenssfeer</b> .....				<b>8</b>
8.	<b>Aansprakelijkheid van TPG Post</b> .....				<b>9</b>
9.	<b>Aansprakelijkheid van de afzender</b> .....				<b>11</b>
10.	<b>Klachten en geschillen</b> .....				<b>12</b>
11.	<b>Verjaring</b> .....				<b>12</b>
<b>Binnenland</b>					
12.	<b>Categorieën postzendingen; binnenland</b> .....				<b>13</b>
13.	<b>Vorm, verpakking, adressering, enz.; binnenland</b> .....				<b>15</b>
14.	<b>Frankering; binnenland</b> .....				<b>17</b>
15.	<b>Terpostbezorging; binnenland</b> .....				<b>18</b>
16.	<b>Aanvullende diensten; binnenland</b> .....				<b>19</b>
17.	<b>Bestelling; binnenland</b> .....				<b>20</b>
18.	<b>Overeenkomsten met geadresseerden van postzendingen</b> .....				<b>24</b>
<b>Internationaal</b>					
19.	<b>Categorieën postzendingen; buitenland</b> .....				<b>25</b>
20.	<b>Vorm, verpakking, adressering, enz.; buitenland</b> .....				<b>26</b>
21.	<b>Frankering; buitenland</b> .....				<b>28</b>
22.	<b>Terpostbezorging; buitenland</b> .....				<b>29</b>
23.	<b>Verzendwijze; buitenland</b> .....				<b>29</b>
24.	<b>Aanvullende diensten; buitenland</b> .....				<b>30</b>
25.	<b>Bestelling; buitenland</b> .....				<b>32</b>
<b>Diversen</b>					
26.	<b>Wijzigingen en aanvullingen</b> .....				<b>33</b>
27.	<b>Bijzondere bepalingen</b> .....				<b>33</b>
28.	<b>Inzage</b> .....				<b>33</b>
<b>Toelichting</b> .....					<b>34</b>



---

## INLEIDING

1. TPG Post B.V. voert in Nederland de dienstverlening uit op het gebied van het postvervoer, zoals deze is geregeld in de Postwet (Stb. 2000, 201) en de daarop gebaseerde regelgeving: het opgedragen postvervoer.

2. De algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de dienstverlening van TPG Post voor de uitvoering van het opgedragen postvervoer zijn de Algemene Voorwaarden voor het opgedragen Postvervoer (AVP).

TPG Post biedt daarnaast vervoersdiensten, die niet tot het opgedragen postvervoer behoren, aan onder toepassing van aparte algemene voorwaarden voor de verschillende categorieën van vervoersdiensten. Deze andere algemene voorwaarden zijn: de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Partijen Buszendingen (AVPB), de Algemene Voorwaarden voor Goederenvervoer (AVG), de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van GarantiePost en de Algemene Voorwaarden voor Ontvangersservices (AVO).

3. De diverse algemene voorwaarden voor de vervoersdiensten van TPG Post verwijzen ieder naar de openbare tarieven die voor die diensten gelden en die door TPG Post bekend gemaakt worden. De openbare tarieven die per 1 januari 2005 gelden voor de vervoersdiensten van opgedragen postvervoer respectievelijk voor de andere vervoersdiensten van TPG Post, zijn opgenomen in de algemeen verkrijgbare tarievenbrochure (laatste versie) van TPG Post.

4. Deze Algemene Voorwaarden regelen de condities waarop de door TPG Post aangeboden diensten in het kader van het opgedragen postvervoer worden verricht. Voor iedere overeenkomst tot het uitvoeren van dat vervoer gelden de navolgende condities, tenzij door partijen uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Een overeenkomst op afwijkende voorwaarden wordt schriftelijk vastgelegd.

5. Deze Algemene Voorwaarden van TPG Post zijn in november 2004 tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de SER. In de Postwet en de daarop gebaseerde regelgeving is een aantal specifieke rechten en plichten (waaronder de beperking van de aansprakelijkheid voor postzendingen) vastgelegd. De bepalingen in deze Algemene Voorwaarden die hierop betrekking hebben, evenals de geldende openbare tarieven, zijn voor het overleg als gegeven beschouwd. Met inachtneming van deze beperkingen hebben de Consumentenbond en TPG Post overeenstemming over deze voorwaarden bereikt.



## ALGEMEEN

### DEFINITIES EN WERKINGSFEEER

**1.1 Definities** In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden voor het opgedragen Postvervoer;
- b. TPG Post\*:** Koninklijke TPG Post B.V.;
- c. Postwet:** de Postwet (Stb. 2000, 201), zoals laatstelijk gewijzigd;
- d. Postbesluit:** het Postbesluit (Stb. 2000, 200)
- e. postvervoer:** het geheel van handelingen dat tegen vergoeding wordt verricht om postzendingen af te leveren;
- f. postzending:** een brief, drukwerk, kaart of pakket als hieronder omschreven onder g t/m j;
- g. brieven:** bescheiden en schriftelijke mededelingen, al dan niet verpakt, met uitzondering van die welke door toepassing van druk- of andere vermenigvuldigingstechnieken in een aantal geheel met elkaar overeenstemmende exemplaren ter verspreiding zijn vervaardigd en waarin, behoudens de adressering, geen bijvoegingen, doorhalingen of aanduidingen zijn aangebracht;
- h. drukwerken:** bescheiden en schriftelijke mededelingen, al dan niet verpakt, die door toepassing van druk- of andere vermenigvuldigingstechnieken in een aantal geheel met elkaar overeenstemmende exemplaren ter verspreiding zijn vervaardigd en waarin, behoudens de adressering, geen bijvoegingen, doorhalingen of aanduidingen zijn aangebracht;
- i. kaarten:** brieven en drukwerken in kaartvorm, die voldoende stevig zijn om zonder verpakking te worden vervoerd;
- j. pakketten:** geadresseerde verpakte zendingen die in elk geval zaken, niet zijnde brieven of drukwerken, bevatten;
- k. postvestiging:** een dienstverleningspunt, waar postzendingen terpostbezorgd kunnen worden;
- l. postzegel:** een door TPG Post verkrijgbaar gestelde zegel, een zegelafdruk op door TPG Post verkrijgbaar gestelde kaarten en andere formulieren daaronder begrepen, een frankeerautomaatstrook, afdruk van een frankeerstempel of door TPG Post geautoriseerde computerprint, door middel waarvan de voor het opgedragen postvervoer verschuldigde bedragen kunnen worden voldaan;
- m. algemene richtlijnen:** de algemene richtlijnen met betrekking tot de uitvoering van het opgedragen postvervoer die krachtens artikel 5 van de Postwet zijn vastgesteld in het Besluit algemene richtlijnen post (Stcrt. 2000, 110).

---

\* Waar in deze Algemene Voorwaarden wordt gesproken van medewerkers van TPG Post worden daar mede onder begrepen de medewerkers van derden aan wie TPG Post werkzaamheden in het kader van deze Algemene Voorwaarden uitbesteedt.

**1.2 Werkingssfeer** Deze Algemene Voorwaarden regelen de dienstverlening van TPG Post die verricht wordt ter uitvoering van het opgedragen postvervoer als aangegeven in de artikelen 2 en 2a, jo. 1, van de Postwet, en dat nader omschreven is in het Postbesluit.

---

**TOT STAND KOMEN VAN DE OVEREENKOMST**

**2.1** De overeenkomst tot het opgedragen postvervoer komt tot stand door een postzending in een voor het publiek bestemde TPG Post brievenbus te deponeren dan wel deze op een postvestiging af te geven. Voor postzendingen zonder de aanvullende diensten als bedoeld in de artikelen 16 en 24, wordt geen verzendbewijs verstrekt. TPG Post stelt overeenkomstig de Postwet en daarop berustende algemene richtlijnen een net van postvestigingen en van brievenbussen ter beschikking waar postzendingen aan TPG Post kunnen worden aangeboden. De tijden van openstelling van de postvestigingen en de lichtungstijden van de brievenbussen zijn daarop of daarbij vermeld. In bijzondere gevallen wordt in afwijking hiervan door TPG Post gelegenheid gegeven overeenkomsten tot het opgedragen postvervoer aan te gaan door overhandiging van daartoe geschikte postzendingen aan een aangewezen personeelslid.

**2.2** TPG Post kan in de gevallen, in deze Algemene Voorwaarden vermeld, schriftelijke vastlegging van de overeenkomst bedingen.

---

---

**WEIGERING EN OPSCHORTING VAN HET OPGEDRAGEN POSTVERVOER**

**3.1** TPG Post kan het postvervoer onder opgave van redenen weigeren indien:

- a. de postzending niet voldoet aan de eisen van frankering, gewicht, afmetingen, inhoud, adressering en verpakking welke daaraan door TPG Post zijn gesteld in deze Algemene Voorwaarden;
- b. enige bepaling in de wet dan wel in een internationaal postverdrag of een internationale overeenkomst zich daartegen verzet;
- c. dat vervoer gevaar oplevert voor personen of zaken;
- d. de door de afzender ingevolge deze Algemene Voorwaarden te verstrekken gegevens niet juist zijn of niet volledig zijn verstrekt;
- e. partijen postzendingen naar het buitenland niet voldoen aan het vermelde in art. 20.3.2, laatste zin.

**3.2** TPG Post kan de uitvoering van een tot stand gekomen overeenkomst, eveneens onder opgave van redenen, opschorten indien blijkt dat een of meer van de gevallen vermeld in het vorige lid zich voordoet.

**3.3** De afzender wordt in de gevallen bedoeld in het vorige lid, voor zover mogelijk, eventueel met toepassing van het bepaalde in art. 6.3, onder vermelding van de reden van de opschorting, binnen 3 werkdagen weer in het bezit gesteld van zijn postzending alsmede de eventueel daarbij overgelegde bescheiden, waarmee de overeenkomst wordt beëindigd. De betaalde bedragen worden geheel of gedeeltelijk terugbetaald voor zover dat, gezien de omstandigheden van het geval, redelijk is.

---

## NAKOMEN VAN DE OVEREENKOMST

**4.1** De overeenkomst is door TPG Post nagekomen als de postzending overeenkomstig deze Algemene Voorwaarden is afgeleverd.

**4.2** De overeenkomst tussen de afzender en TPG Post geeft aan de geadresseerde geen eigen recht op aflevering\*.

\* Dit laat onverlet de mogelijkheid tot overdracht van eventuele vorderingen op TPG Post zoals dat is geregeld in het algemene recht.

**4.3** TPG Post streeft er naar – onverminderd het bepaalde in art. 17.1.4, art. 17.2 en art. 17.4 sub 4 e.v. – om de onderscheiden soorten postzendingen binnen een als redelijk beschouwde termijn ongeschonden op het juiste adres af te leveren. TPG Post geeft daarover echter geen garantie.

**4.4** Een postzending wordt, behoudens de in art. 25.3 vermelde uitzonderingen, zonder vergoeding, anders dan voor de eerste verzending verschuldigd, aan de afzender teruggegeven indien de geadresseerde weigert de postzending in ontvangst te nemen, mits de weigering geschiedt direct bij, dan wel onmiddellijk na de bestelling en zonder dat de sluiting of verzegeling is geschonden of van de inhoud is kennis genomen.

**4.5** De afzender kan zijn postzending terugvragen zolang deze niet is besteld. De afzender moet aannemelijk maken, dat hij inderdaad de afzender is.

**4.6** Door TPG Post ten vervoer aangenomen postzendingen, die onbestelbaar zijn (zie ook art. 17.5), waaronder begrepen de door de geadresseerde geweigerde postzendingen, die niet aan de afzender kunnen worden teruggegeven, worden vernietigd, tenzij ze geacht worden voor de belanghebbende van waarde te zijn. In dat geval blijven zij gedurende één jaar bewaard, waarna zij aan TPG Post vervallen. In deze postzendingen aangetroffen gelden, kostbaarheden, e.d. blijven gedurende twee jaren bewaard, waarna zij aan TPG Post vervallen. Onbestelbare postzendingen met een inhoud, die niet kan worden bewaard (zoals verse levensmiddelen) worden vernietigd.

---

## TARIEVEN EN VERGOEDINGEN

**5.1** De tarieven en vergoedingen, die verschuldigd zijn voor de in deze Algemene Voorwaarden omschreven diensten en leveranties, worden door TPG Post vastgesteld. De tarievenbrochure (laatste versie) ligt ter inzage op de postvestigingen. Een exemplaar daarvan wordt op verzoek gratis verstrekt.

**5.2** De afzender van een postzending moet de gegevens verstrekken, die op grond van de Algemene Voorwaarden vereist zijn ter bepaling van het toe te passen tarief. TPG Post stelt, zo nodig door telling, weging of meting het verschuldigde bedrag vast. TPG Post kan de juistheid van de door de afzender verstrekte gegevens controleren. De afzender dient deze controle mogelijk te maken; hem kan daartoe gevraagd worden de inhoud van de postzending te tonen.

**5.3** Alle bedragen die verschuldigd zijn, zullen worden verhoogd met belastingen en heffingen, die TPG Post verplicht is in rekening te brengen.

## BETALING

**6.1** Betaling van verschuldigde bedragen geschiedt door de afzender in beginsel voorafgaand of bij terpostbezorging, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

**6.2** Indien tussen de geadresseerde en TPG Post een overeenkomst van kracht is, als genoemd in art 18.1, onder a (antwoordnummer), komt het door TPG Post vastgestelde vervoerstarief voor de aan het desbetreffende antwoordnummer toegezonden antwoordzendingen zonder aanvullende diensten voor rekening van de geadresseerde.

**6.3** Niet of niet voldoende gefrankeerde postzendingen die in een brievenbus zijn gedeponeerd of in het kader van de Haalservice van TPG Post zijn afgeleverd op een postvestiging, kunnen aan de afzender worden teruggegeven ter (bij)frankering dan wel, indien de afzender (bij)frankering weigert of de afzender niet bekend is, als onbestelbaar worden beschouwd. TPG Post kan, indien dat doelmatiger is, ongefrankeerde of onvoldoende gefrankeerde postzendingen aan de geadresseerde afleveren tegen betaling van het aan de frankering ontbrekende bedrag, verhoogd met administratiekosten. De afzender is gehouden het aan de geadresseerde in rekening gebrachte te betalen indien voldoening door laatstgenoemde niet mogelijk blijkt.

## BESCHERMING PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

**7.1** TPG Post gebruikt de in het kader van de overeenkomst vastgelegde gegevens \* voor de uitvoering van de overeenkomst en voor een goede postale dienstverlening. De gegevens worden verwerkt in overeenstemming met de wet en met de melding Postaal Vervoer bij het College Bescherming Persoonsgegevens (www.cbppweb.nl).

\* Het gaat hierbij om de gegevens van verzenders van postzendingen, gefrankeerd door middel van de aanduiding 'TPG Post Port Betaald' (zie art 15.2).

**7.2** TPG Post kan de persoonsgegevens eveneens gebruiken met het oog op werving voor commerciële en charitatieve doeleinden van haarzelf of derden. Daarvoor kunnen de gegevens ook aan derden ter beschikking worden gesteld. Indien de betrokkene daar geen prijs op stelt, kan hij bezwaar maken bij TPG Post, Afd. Juridische Zaken, Postbus 30250, 2500 GG in Den Haag. De betrokkene dient hierbij (bedrijfs-)naam, adres, postcode en plaatsnaam te vermelden;

**7.3** TPG Post verplicht zich om buiten de gevallen als bedoeld in art. 7.1 en art. 7.2 persoonsgegevens en in het algemeen informatie over postzendingen, die ligt in de persoonlijke levenssfeer en die TPG Post in verband met de uitvoering van opdrachten verwerkt, niet aan derden bekend te maken, tenzij anders overeengekomen met betrokkene, of tenzij daartoe een wettelijke verplichting bestaat.

**7.4** Van de inhoud van niet gesloten ter verzending aangeboden postzendingen wordt alleen kennis genomen voor zover dit ten behoeve van het postvervoer van de zending, voor de vaststelling van het voor het postvervoer van de zending verschuldigde tarief dan wel, in geval van onbestelbaarheid, voor het vaststellen van het adres van de afzender of de geadresseerde nodig is.

**7.5** Overeenkomstig de Postwet worden onbestelbare gesloten postzendingen alleen geopend op last van de kantonrechter te 's-Gravenhage om – voor zover nodig voor het vaststellen van het adres van de afzender of geadresseerde – van de inhoud kennis te nemen. TPG Post is daarbij opgedragen te handelen overeenkomstig het in de Grondwet vastgelegde briefgeheim.

---

## AANSPRAKELIJKHEID VAN TPG POST

**8.1** Met inachtneming van de bepalingen van de Postwet en het Wereldpostverdrag is TPG Post tegenover de afzender in de gevallen omschreven in de artikelen 16 en 24 van deze voorwaarden aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het postvervoer van aangetekende postzendingen – al dan niet met verzekerd vervoer of waardeangifte – en postzendingen die als Internationaal Pakket Plus zending naar het buitenland zijn verzonden.

De aansprakelijkheid bedraagt ten hoogste:

- voor een aangetekende postzending in het binnenlandse verkeer:
  - a. verzonden als 'aangetekend' € 46,-;
  - b. verzonden als 'aangetekend met verzekerd vervoer', met inachtneming van het bepaalde in art. 16.1, het door de afzender bij de totstandkoming van de overeenkomst opgegeven bedrag met een maximum van € 5.400,-;
  - c. verzonden met waardeangifte, met inachtneming van het bepaalde in art. 16.2, het door de afzender bij de totstandkoming van de overeenkomst opgegeven bedrag met een maximum van € 5.400,-
- voor een aangetekende postzending naar het buitenland:
  - a. verzonden als 'aangetekend', met inachtneming van het bepaalde in art. 24.1, € 46,-;
  - b. verzonden met waardeangifte, met inachtneming van het bepaalde in art. 24.3, het door de afzender bij de totstandkoming van de overeenkomst opgegeven bedrag tot het voor het land van bestemming toegelaten maximum;
- voor een postzending verzonden als Internationaal Pakket Plus zending en bestemd voor een lidstaat van de Europese Unie, € 500,-;
- voor een postzending verzonden als Internationaal Pakket Plus zending met een bestemming buiten de Europese Unie, voor zover het land van bestemming aansprakelijkheid aanvaardt (zie art. 8.4), .€ 46,- + € 5,- per kg of gedeelte daarvan tot een maximum van € 146,-;

**8.2** Voor schade ontstaan bij het opgedragen postvervoer van andere postzendingen dan vermeld in art. 8.1 is TPG Post niet aansprakelijk, tenzij zich een geval voordoet als bedoeld in het laatste lid van dit artikel.

**8.3** In de gevallen dat schadevergoeding wordt betaald voor het verlies van een Internationaal Pakket Plus zending dan wel voor het verlies of de beschadiging van de gehele inhoud van een Internationaal Pakket Plus zending, zodat deze geheel waardeeloos is geworden, worden ook de bedragen, betaald voor de verzending terugbetaald. Dit geldt niet voor de toeslag voor waardeaangifte (zie art. 24.3).

**8.4** In afwijking van het bepaalde onder 8.1 heeft de afzender geen recht op schadevergoeding indien de schade is ontstaan:

- uit de aard of een gebrek van het vervoerde zelf;
- door onvoldoende verpakking;
- door onjuiste of onvolledige adressering;
- door een andere oorzaak die aan de afzender kan worden toegerekend;
- als gevolg van oorlog of een gewapend conflict;
- door aanhouding op last van daartoe bevoegd gezag.

In aanvulling hierop heeft in het internationale postverkeer de afzender eveneens geen recht op schadevergoeding indien de schade is ontstaan als gevolg van overmacht\* dan wel, voor zover het een Internationaal Pakket Plus zending betreft, indien de schade is ontstaan in een land, dat voor schade geen aansprakelijkheid aanvaardt\*\*.

Evenmin heeft de afzender recht op schadevergoeding indien de schade is ontstaan aan postzendingen welke geldstukken, bankbiljetten, waarden aan toonder van allerlei aard, reischeques, edele metalen, edelstenen of kostbaarheden bevatten en deze door de afzender niet als aangetekende postzending met waardeaangifte werden verzonden (zie art. 24.3), dan wel in het verkeer met die landen die dit toestaan als aangetekende (zonder waardeaangifte) werden verzonden (zie art. 24.1.2), maar zonder dat deze door de afzender werden verzegeld.

Voorts heeft de afzender geen recht op schadevergoeding indien postzendingen door een buitenlandse postdienst, op grond van de toepassing van een bepaling in het Wereldpostverdrag:

- a. alleen worden besteld als de afzender op een daartoe strekkende eis instemt met een aanvullende voldoening aan de postdienst van bestemming van (een deel van) het aldaar geldende binnenlandse tarief voor gelijksoortige postzendingen;
- b. worden teruggezonden aan TPG Post of aan de afzender; (zie art. 25.2 en 20.3.2, laatste zin).

---

\* In geval van verlies van een internationale postzending als gevolg van overmacht worden wel de bedragen betaald voor de verzending terugbetaald.

---

\*\* Landen die voor Internationaal Pakket Plus zendingen geen aansprakelijkheid aanvaarden zijn o.a. Australië, Canada en de Verenigde Staten van Amerika. TPG Post Klantenservice Consumentenmarkt, (058) 233 33 33 (voor consumenten), TPG Post Business Service, (076) 527 27 27 (voor zakelijke klanten) en de postvestigingen verstrekken informatie over de overige landen die geen aansprakelijkheid aanvaarden.

**8.5** Om voor schadevergoeding in aanmerking te komen dient het verzoek daartoe door de afzender bij TPG Post te worden ingediend:

- a.** bij verlies van een aangetekende postzending in het binnenlands verkeer binnen 12 maanden te rekenen van de dag volgend op die van terpostbezorging;
- b.** bij verlies van een Internationaal Pakket Plus zending of een aangetekende postzending naar het buitenland binnen 6 maanden te rekenen van de dag volgend op die van terpostbezorging;
- c.** bij beschadiging van een Internationaal Pakket Plus zending of aangetekende postzending zo spoedig mogelijk dan wel binnen een redelijke termijn na de ontdekking van de schade.

Indien de schade is geleden door een ander dan de afzender, is de afzender bevoegd ten behoeve van die ander de vordering in te stellen.

**8.6** Verzoeken om schadevergoeding worden slechts in behandeling genomen indien de afzender het originele verzendbewijs kan overleggen dan wel op andere wijze de terpostbezorging van de postzending kan aantonen en de voor het onderzoek nodige gegevens kan verstrekken. Bij overlegging van het originele verzendbewijs ontvangt de afzender van TPG Post een getekend ontvangstbewijs.

**8.7** Een binnenlandse postzending wordt geacht verloren te zijn gegaan wanneer deze niet is afgeleverd en niet binnen 30 dagen na de terpostbezorging kan worden opgeleverd. Een buitenlandse postzending wordt geacht verloren te zijn indien de aflevering niet binnen een redelijke termijn, de omstandigheden van het vervoer naar en in het land van bestemming in beschouwing genomen, heeft plaats gehad.

**8.8** Postzendingen die, nadat voor het verlies daarvan een schadevergoeding is betaald, worden teruggevonden, worden tegen terugbetaling van die schadevergoeding aan de afzender dan wel de geadresseerde overhandigd, indien zij daarom vragen binnen een termijn van 30 dagen nadat zij van het terugvinden in kennis zijn gesteld.

**8.9** TPG Post kan zich niet beroepen op een uit de voorgaande leden van dit artikel voortvloeiende uitsluiting of beperking van zijn aansprakelijkheid voor zover de schade is ontstaan uit zijn eigen handelen of nalaten, geschied hetzij met het opzet die schade te veroorzaken, hetzij roekeloos en met de wetenschap dat die schade er waarschijnlijk uit zou voortvloeien.

---

## **AANSPRAKELIJKHEID VAN DE AFZENDER**

De afzender is tegenover TPG Post aansprakelijk voor schade, die als gevolg van een oorzaak die aan hem kan worden toegerekend, door zijn postzending is toegebracht aan personen in dienst van TPG Post, aan middelen van TPG Post of aan andere postzendingen, in het laatste geval beperkt tot de bedragen die TPG Post op grond van zijn aansprakelijkheid volgens de wet opgedragen is aan derden te vergoeden.

---

**KLACHTEN EN GESCHILLEN**

**10.1** Klachten over de door TPG Post verleende diensten kunnen worden ingediend op elke postvestiging. TPG Post stelt voor het indienen van klachten ook een telefoonnummer beschikbaar (TPG Post Klantenservice Consumentenmarkt (058) 233 33 33 voor consumenten, TPG Post Business Service, (076) 527 27 27 voor zakelijke klanten). De klachten zullen zo snel mogelijk worden afgedaan. Er zal binnen 14 dagen door TPG Post inhoudelijk op worden gereageerd. Indien een dergelijke inhoudelijke reactie niet mogelijk is, zal worden aangegeven waarom een eerdere afdoening redelijkerwijs niet mogelijk is. Daarbij zal de uiterste datum van definitieve afdoening worden vermeld.

**10.2** Indien dit voor de goede behandeling van de klachten nodig is, kan TPG Post het gebruik van een formulier, dan wel het op schrift stellen van de klacht of navraag, verlangen.

**10.3** Blijft er tussen de klant en TPG Post een geschil bestaan of wordt door TPG Post niet binnen de voorgeschreven termijn gereageerd, dan kan dit geschil, met inachtneming van het bepaalde in het volgende lid, worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Post, Postbus 90600, 2509 LP DEN HAAG ((070) 310 53 10; [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)) binnen 30 dagen hetzij na ontvangst van de reactie van TPG Post, hetzij na afloop van de voorgeschreven termijn, dan wel aan de burgerlijke rechter.

**10.4** Geschillen tussen TPG Post en klanten, die niet hoofdzakelijk handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf, naar aanleiding van deze voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften, tarieven en regelingen, kunnen bij wijze van bindend advies worden beslecht door de Geschillencommissie Post. Wenst de klant geen behandeling van een geschil door de Geschillencommissie Post of is deze op grond van haar reglement niet bevoegd kennis te nemen van het geschil, dan kan hij het geschil aan de burgerlijke rechter voorleggen.

**10.5** Het bepaalde in art. 10.4 is eveneens van toepassing op degene die op zijn woonadres niet in hoofdzaak ten behoeve van de uitoefening van een beroep of bedrijf aan hem geadresseerde postzendingen in een (woning-) brievenbus ontvangt, in het geval TPG Post toepassing geeft aan art. 17.4.1, tweede zin.

---

**VERJARING**

**11.1** Alle vorderingen uit hoofde van een overeenkomst tot opgedragen postvervoer, verjaren met de tijd van één jaar, te rekenen van de dag volgend op die van terpostbezorging.

**11.2** Een navraag naar een postzending of een vordering tot schadevergoeding, door TPG Post ontvangen binnen de daarvoor in art. 8.5, onder a. of b. van deze Algemene Voorwaarden bepaalde termijn, stuit de verjaring overeenkomstig de regels van het algemene recht.

**CATEGORIEËN POSTZENDINGEN; BINNENLAND****12.1 Indeling naar wijze van terpostbezorging van postzendingen zonder aanvullende diensten**

Ten behoeve van de tariefbepaling voor het postvervoer van binnenlandse postzendingen zonder aanvullende diensten maakt TPG Post bij de terpostbezorging van deze postzendingen onderscheid tussen 'losse postzendingen' (art. 12.2), en 'grotere hoeveelheden brieven' (art. 12.3).

**12.2 Indeling van losse binnenlandse post zonder aanvullende diensten**

1 Postzendingen die als losse binnenlandse post zonder aanvullende diensten ter post worden bezorgd, worden ten behoeve van het tarief onderscheiden in:

**a. Brievenbuspost, welke nader wordt onderscheiden in:**

- Brieven.
- Drukwerken.
- Kaarten, waaronder mede begrepen briefkaarten die als zodanig door TPG Post verkrijgbaar worden gesteld.
- Buspakjes: geadresseerde verpakte zendingen die in elk geval zaken, niet zijnde brieven of drukwerken, bevatten.

Voor brievenbuspost geldt dat de afmetingen van de postzendingen niet groter mogen zijn dan 38 x 26,5 x 3,2 cm (kaarten: niet groter dan 23,5 x 16,2 cm). Het maximumgewicht bedraagt voor brieven of drukwerken 2 kg en voor buspakjes 3 kg\*.

**b. Pakketten, welke nader worden onderscheiden in:**

- Postzendingen die groter zijn dan 38 x 26,5 x 3,2 cm of zwaarder dan 3 kg.
- Braillezendingen. Deze postzendingen \_\_\_\_\_  
bevatten uitsluitend informatie in braille- \* Bij gebruik van een frankeermachine  
schrift. Ook geluidsbanden e.d., die worden mogen buspakjes niet zwaarder zijn dan  
verzonden aan of door een blindeninstituut 2 kilogram.  
worden tot de braillezendingen gerekend.  
Braillezendingen worden tot een gewicht van 7 kilogram kosteloos vervoerd.

2 Losse postzendingen kunnen eerst worden ter post bezorgd met inachtneming van art. 2, indien de tarieven daarop zijn verantwoord door postzegels, door een door TPG Post geautoriseerde computerprint, door pakketzegels of door middel van een door TPG Post bij overeenkomst met de klant toegelaten gebruik van frankeermachines. In de twee laatste gevallen mogen de losse postzendingen alleen ter post worden bezorgd door afgifte op postvestigingen. Losse postzendingen kunnen ook ter frankering aan de balie van een postvestiging worden aangeboden.

- 3 De hoogte van de tarieven voor losse postzendingen is afhankelijk van de soort van postzending, het gewicht, en de wijze van frankeren.
- 4 De tarieven voor de verzending van deze soorten postzendingen zijn vermeld in de tarievenbrochure (laatste versie) van TPG Post.

### 12.3 Grotere hoeveelheden binnenlandse brieven zonder aanvullende diensten

- 1 Binnenlandse brieven van elk ten hoogste 100 gram kunnen als partijen zonder aanvullende diensten ter post worden bezorgd, indien \_\_\_\_\_  
 zij op daartoe door TPG Post aangewezen postvestigingen worden aangeboden in tenminste de daarvoor door TPG Post aan te geven\* aantallen.

\* De juiste aantallen zijn vermeld in de tarievenbrochure (laatste versie) van TPG Post.

- 2 De hoogte van de tarieven van partijen als bedoeld in art. 12.3, onder 1, wordt allereerst bepaald door de homogeniteit of heterogeniteit van een partij, en is vervolgens afhankelijk van de afmetingen per stuk, het gemiddeld gewicht per stuk, het aantal stuks, de plaats van aanbieding, de jaaromzet aan partijen brieven, en – bij homogene partijen – de gewenste snelheid van overkomst.

- 3 De openbare tarieven voor partijen als bedoeld in art. 12.3, onder 1, zijn vermeld in de tarievenbrochure (laatste versie) van TPG Post.

- 4 Het verschuldigde tarief voor partijen als bedoeld in art. 12.3, onder 1, kan worden voldaan door gebruik te maken van de frankeermethode ‘TPG Post Port Betaald’ (zie art. 14.4).

- 5 Aan de afzender van partijen brieven wordt in het algemeen verschillende mogelijkheden gegeven deze op een postvestiging ter post te bezorgen. De snelheid van overkomst wordt mede daardoor bepaald. In de tarievenbrochure (laatste versie) wordt vermeld welke snelheid van overkomst bij een gegeven tarief wordt nagestreefd.

### 12.4 Contracten met grote verzenders van partijen brieven\*

- 1 Aan verzenders, die regelmatig grote hoeveelheden partijen brieven zonder aanvullende diensten, ter verzending aanbieden, kan TPG Post onder bepaalde voorwaarden een contract aanbieden, op grond waarvan lagere verzendkosten kunnen worden gerealiseerd. Als regel zal de verzender bereid moeten zijn aan voorwaarden met betrekking tot de wijze, de tijdstippen en de plaats van terpostbezorging te voldoen.

\* TPG Post Business Service, (076) 527 27 27 regelt gaarne een gesprek voor u met een commercieel medewerker van TPG Post om u over de mogelijkheden van een contract nader te informeren.

- 2 Ook met verzenders, die terzake van de behandeling van hun postzendingen afwijkende eisen stellen, kan TPG Post onder bepaalde voorwaarden een contract sluiten. Als regel dient de verzender op vooraf overeengekomen plaatsen en tijdstippen van de overeengekomen dienstverlening gebruik te maken.

## VORM, VERPAKKING, ADRESSERING, AFMETINGEN, GEWICHT EN INHOUD; BINNENLAND

### 13.1 Vorm

Enveloppen en kaarten moeten de vorm hebben van een rechthoek of een vierkant. Kaarten zonder envelop moeten vlak van oppervlakte zijn. Voor andere postzendingen gelden wat betreft de vorm geen regels.

### 13.2 Verpakking

1 De verpakking en sluiting van postzendingen moeten zijn aangepast aan de inhoud en de wijze van postvervoer. Verder dienen zij van een zodanige aard te zijn dat beschadiging en/of verlies van de inhoud, beschadiging van andere postzendingen of andere zaken alsmede verwonding van het personeel, dat met het postvervoer is belast, worden voorkomen. De verpakking mag geen mogelijkheid bieden voor inschuiven van andere postzendingen.

2 Enveloppen met een open zijkant moeten zo worden gebruikt, dat deze zijkant zich rechts van het adres bevindt.

3 Geen verpakking wordt vereist voor voorwerpen, die volgens handelsgebruik onverpakt worden verzonden. Evenmin behoeven verpakt te worden postzendingen in kaartvorm, die vervaardigd zijn van karton dat voldoende stevig is om zonder verpakking te worden vervoerd.

### 13.3 Adressering

1 Postzendingen moeten zijn voorzien van de naam en daaronder een volledig adres van de geadresseerde. Onder volledig adres wordt verstaan, straat en huisnummer met eventuele huisnummertoevoeging zoals vastgesteld door de gemeente waaronder de plaats van bestemming valt, dan wel postbusnummer of antwoordnummer als bedoeld in artikel 18.1, dan wel een andere door TPG Post aanvaarde wijze van adressering\*, en vervolgens in alle gevallen de postcode en plaats van bestemming, bij voorkeur over twee regels verdeeld. Het adres moet op de postzending zelf worden vermeld of op een strook, die op de postzending is geplakt. Indien de postzending daarvoor onvoldoende ruimte biedt, kan het adres ook worden vermeld op een stevig aan de zending bevestigd label.

2 Postzendingen die deel uitmaken van partijen brieven zoals bedoeld in de artikelen 12.3, onder 1, en 12.4, onder 1, moeten zijn voorzien van een afzender- of retouradres. Dit adres moet worden vermeld in de linker bovenhoek op de adreszijde of op de achterzijde van de postzendingen.

### 13.4 Afmetingen, gewicht\*

1 Postzendingen mogen niet kleiner zijn dan 14

---

\* Het gaat hierbij om adressering als bedoeld in de 'Algemene Voorwaarden voor Ontvangersservices' van TPG Post. (Verhuisservice, Bewaarservice, Doorzendservice)

---

\* TPG Post Klantenservice Consumentenmarkt (058) 233 33 33 (voor consumenten), TPG Post Business Service

cm in de lengte en 9 cm in de breedte. Kleinere postzendingen worden geaccepteerd, indien ze voorzien zijn van een adreslabel van minimaal 7 bij 10 cm. In rolvorm mogen ze niet kleiner zijn dan 10 cm in de lengte; de som van de lengte en tweemaal de middellijn mag niet minder zijn dan 17 cm.

TPG Post Business Service  
(076) 527 27 27 (voor zakelijke klanten) en de postvestigingen verstrekken informatie over toleranties, toegelaten afwijkingen en de daarbij behorende voorwaarden en geven adviezen in bijzondere gevallen.

2 Postzendingen in kaartvorm, zonder envelop verzonden, mogen niet groter zijn dan 16,2 bij 23,5 cm. Van postzendingen, verzonden tegen het tarief van brieven, drukwerken of buspakjes mogen de afmetingen niet groter zijn dan 38 x 26,5 x 3,2 cm. De overige postzendingen mogen niet langer zijn dan 100 cm, de overige afmetingen mogen niet groter zijn dan 50 cm.

3 Het maximumgewicht van postzendingen, verzonden als brieven, of drukwerken is 2 kg, als buspakjes 3 kg\*\* en als pakketten 10 kg. Voor braillezendingen geldt een maximumgewicht van 7 kg.

\*\* Bij gebruik van een frankieermachine mogen buspakjes niet zwaarder zijn dan 2 kilogram.

### 13.5 Inhoud

Opgedragen postvervoer is mogelijk van documenten, bescheiden, schriftelijke mededelingen in allerlei vorm en van andere zaken, mits de postzendingen aan het gestelde in deze Algemene Voorwaarden voldoen. Het postvervoer kan op grond van de inhoud worden geweigerd dan wel opgeschort in de gevallen, vermeld in art. 3 van deze Algemene Voorwaarden. Ook levende dieren\* kunnen niet per post worden verzonden. Eveneens zijn alle stoffen, waarop de Wet Vervoer Gevaarlijke Stoffen\* van toepassing is, van postvervoer uitgesloten. TPG Post treft geen bijzondere voorzorgen voor de behandeling van zeer kwetsbare goederen (radio's, televisies, computers, etc.) die derhalve tenminste zeer goed verpakt dienen te zijn.

\* Omtrent enkele uitzonderingen, die op deze regels zijn gemaakt, verstrekken TPG Post Klantenservice Consumentenmarkt (058) 233 33 33 (voor consumenten), TPG Post Business Service (076) 527 27 27 (voor zakelijke klanten) en de postvestigingen informatie.

## FRANKERING; BINNENLAND

### 14.1 Algemeen

De voor de frankering te gebruiken postzegels, pakketzegels (zie art. 14.6) dan wel frankieeraanduidingen dienen te worden aangebracht in de rechter bovenhoek van de adreszijde van de postzending.

### 14.2 Frankering door middel van postzegels

1 Als voldoende gefrankeerd worden beschouwd postzendingen die ten minste voorzien zijn van het op grond van de tarievenbrochure (laatste versie) van TPG Post verschuldigde bedrag aan ongebruikte, geldige, door TPG Post uitgegeven postzegels.

2 Ongebruikte, geldige, door TPG Post uitgegeven postzegels kunnen niet worden teruggenomen.

3 TPG Post bepaalt welke postzegels verkrijgbaar zijn en welke, niet meer verkrijgbare, postzegels niet meer geldig zijn. Tevens wordt bekend gemaakt gedurende welke periode niet meer geldige, ongebruikte postzegels tegen geldige postzegels kunnen worden ingewisseld.

### **14.3 Frankering door middel van frankeermachines**

1 Als voldoende gefrankeerd worden beschouwd postzendingen, die ten minste voorzien zijn van het op grond van de tarievenbrochure (laatste versie) van TPG Post verschuldigde bedrag aan ongebruikte, geldige afdrukken van een frankeermachine.

2 Afdrukken van een frankeermachine zijn geldig indien ze zijn vervaardigd door middel van een frankeermachine, waarvoor door TPG Post een schriftelijke overeenkomst met de gebruiker is aangegaan en uitsluitend voor zover daarbij aan de overeengekomen voorwaarden is voldaan.

### **14.4 Frankering door middel van de aanduiding ‘TPG Post Port Betaald’**

Als voldoende gefrankeerd door middel van de aanduiding ‘TPG Post Port Betaald’ worden beschouwd de postzendingen, die overeenkomstig de voor die wijze van frankering geldende regeling\* op een postvestiging ter verzending zijn aangeboden, alsmede postzendingen, die worden gezonden aan geadresseerden met wie terzake van de betaling van de aan hen toegezonden postzendingen een overeenkomst bestaat.

\* Omtrent de regelingen ‘TPG Post Port Betaald’ en ‘Frankering betaald, Nederland’, verstrekken TPG Post Klantenservice Consumentenmarkt (058) 233 33 33 (voor consumenten), TPG Post Business Service (076) 527 27 27 (voor zakelijke klanten) en de postvestigingen informatie.

### **14.5 Frankering door middel van de aanduiding ‘Frankering betaald, Nederland’**

Als voldoende gefrankeerd door middel van de aanduiding ‘Frankering betaald, Nederland’ worden beschouwd de postzendingen, die overeenkomstig de voor die wijze van frankering geldende regeling\* ter verzending worden aangeboden.

### **14.6 Frankering door middel van pakketzegels**

1 Pakketten (zie art. 12.2.1, onder b.), die ten minste voorzien zijn van het op grond van de tarievenbrochure (laatste versie) van TPG Post verschuldigde bedrag aan ongebruikte, geldige, door TPG Post uitgegeven pakketzegels, gelden als voldoende gefrankeerd.

2 TPG Post bepaalt welke pakketzegels verkrijgbaar zijn en welke, niet meer verkrijgbare, pakketzegels niet meer geldig zijn. Tevens wordt bekend gemaakt gedurende welke periode niet meer geldige, ongebruikte pakketzegels tegen geldige pakketzegels kunnen worden ingewisseld.

### 14.7 Overige bepalingen

1 TPG Post is voor de frankering van postzendingen, die op een postvestiging ter frankering worden aangeboden, niet gehouden aan één van de hiervoor vermelde vormen van frankering. De medewerkers van TPG Post kunnen van de aanbieders van grote hoeveelheden ter frankering aangeboden postzendingen verlangen behulpzaam te zijn bij het frankeren daarvan.

2 TPG Post heeft het recht om de op de ter verzending aangeboden postzendingen aangebrachte postzegels, pakketzegels en frankeermachineafdrukken voor herhaald gebruik ongeldig te maken door een stempelafdruk of op enige andere wijze.

3 TPG Post heeft het recht om op ter verzending aangeboden postzendingen aanduidingen aan te brengen die nodig zijn ten behoeve van de sortering en aflevering.

4 TPG Post vervoert geen postzendingen, die op de adreszijde voorzien zijn van andere zegels, bedrukte stroken of etiketten, dan die, welke door TPG Post zijn uitgegeven of verstrekt. Het gebruik van stroken uitsluitend voor de vermelding van de geadresseerde dan wel de afzender is toegestaan. Evenmin worden vervoerd postzendingen, die op de adreszijde zijn voorzien van door TPG Post uitgegeven postzegels, die zodanig zijn behandeld of bewerkt, dat ze niet op de gebruikelijke wijze ongeldig kunnen worden gemaakt.

5 TPG Post vervoert geen postzendingen, die voorzien zijn van zegels, zegel- of stempelafdrukken, of nabootsingen van afdrukken, die door hun gelijkenis met door TPG Post uitgegeven of gebruikte zegels of afdrukken verwarring kunnen veroorzaken.

---

## TERPOSTBEZORGING; BINNENLAND

### 15.1 Algemeen

De meeste postzendingen kunnen worden terpostbezorgd in een brievenbus of ter verzending worden afgegeven op een postvestiging. Ten aanzien van de hierna vermelde postzendingen, in art. 12.3 en art. 16 omschreven, gelden evenwel bij de terpostbezorging de daarbij vermelde bijzondere voorwaarden.

### 15.2 Postzendingen ‘TPG Post Port Betaald’

Postzendingen, gefrankeerd door middel van de aanduiding ‘TPG Post Port Betaald’, moeten worden afgegeven aan het loket van een daarvoor aangewezen postvestiging, vergezeld van de daartoe door TPG Post ter beschikking gestelde formulieren.

### 15.3 Postzendingen waarvoor de afzender een verzendbewijs ontvangt

Postzendingen met aanvullende diensten, waarvoor de afzender een verzendbewijs ontvangt moeten, met de daarbij behorende, door TPG Post ter beschikking gestelde formulieren, worden afgegeven op een postvestiging. De afzender ontvangt van de op deze wijze terpostbezorgde postzendingen een verzendbewijs, voorzien van het nummer van de desbetreffende postzending en een afdruk van de dagtekeningstempel.

## AANVULLENDE DIENSTEN; BINNENLAND

Postzendingen kunnen op verzoek van de afzender worden vervoerd met één van de in dit artikel genoemde aanvullende diensten. Combinatie van aanvullende diensten is slechts mogelijk voor zover dat uitdrukkelijk in dit artikel is aangegeven. De tarieven en toeslagen voor postzendingen vervoerd met de aanvullende diensten zijn vermeld in de tarievenbrochure (laatste versie) van TPG Post.

### 16.1 Aantekenen

1 Alle postzendingen tot en met 1 kg kunnen op verzoek van de afzender als ‘aangetekend’ worden verzonden. Combinatie met ‘handtekening retour’ (zie art. 16.1.7) is mogelijk.

2 Alle postzendingen kunnen overeenkomstig het toegestane gewicht op verzoek van de afzender als ‘aangetekend met verzekerd vervoer’ worden verzonden. Combinatie met ‘handtekening retour’ (zie art. 16.1.7) is mogelijk.

3 Bij aangetekende postzendingen dienen naam en adres van de geadresseerde en de afzender volledig, duidelijk en niet met potlood op de postzending te zijn vermeld. Aangetekende postzendingen worden uitgereikt aan de geadresseerde (zie ook art. 17.3) dan wel, in geval van onbestelbaarheid, aan de afzender tegen een door deze ondertekend ontvangstbewijs.

4 Bij verlies, beschadiging of vertraging van een postzending verzonden als ‘aangetekend’ kan de afzender ten hoogste aanspraak maken op schadevergoeding die voor aangetekende postzendingen is vermeld in het Postbesluit (thans € 46,-), één en ander met inachtneming van het gestelde in art. 8 van deze voorwaarden.

5 Bij verlies, beschadiging of vertraging van een postzending verzonden als ‘aangetekend met verzekerd vervoer’, kan de afzender aanspraak maken op:

- a. vergoeding van de werkelijk geleden schade, waaronder mede begrepen eventuele gevolgschade, tot ten hoogste de schadevergoeding die voor aangetekende postzendingen is vermeld in het Postbesluit (thans € 46,-); en
- b. in aanvulling hierop, vergoeding van de materiële schade aan de postzending tot als maximum het bij ‘verzekerd vervoer’ aangegeven bedrag, met inachtneming van het hieronder onder punt 6 bepaalde. De voorwaarden waaronder aanspraak op schadevergoeding bestaat, zijn vermeld in art. 8.1 van deze Algemene Voorwaarden.

6 Bij verlies, beschadiging of vertraging van een aangetekende postzending met ‘verzekerd vervoer’, inhoudende geld, geldswaardig papier, edele metalen, edelgesteenten, parels en voorwerpen of documenten met een kunst- of verzamelwaarde bedraagt de schadevergoeding ten hoogste het bedrag, dat in het Postbesluit voor aangetekende postzendingen is vermeld (thans € 46,-). Een overeenkomstige beperking geldt voor schade door stakersrisico.

7 De afzender van een aangetekende postzending kan, door gebruik te maken van een door TPG Post beschikbaar gesteld formulier, ‘handtekening retour’ vragen. De retourkaart wordt door TPG Post, na te zijn voorzien van de datum van uitreiking en de naam en de handtekening van degene, aan wie de zending is uitgereikt, aan de afzender teruggezonden.

## 16.2 Waardeaangifte

1 Aangifte van de waarde kan plaatsvinden van gesloten aangetekende postzendingen (zie art. 16.1), tot ten hoogste het bedrag van de werkelijk ingesloten waarden. De ingesloten waarden mogen niet meer bedragen dan het aangegeven bedrag met een maximum van € 5.400,- per zending. De afzender dient voor een zodanige verpakking, adressering, frankering en verzegeling\* zorg te dragen, dat de inhoud van de zending niet kan worden verwijderd zonder uitwendige sporen achter te laten. Combinatie met ‘handtekening retour’ (zie art. 16.1.7) is mogelijk.

\* TPG Post Klantenservice Consumentenmarkt (058) 233 33 33 (voor consumenten), TPG Post Business Service (076) 527 27 27 (voor zakelijke klanten) en de postvestigingen kunnen informatie verstrekken over de wijze, waarop postzendingen met waardeaangifte moeten zijn verpakt, geadresseerd, gefrankeerd en verzegeld.

2 Bij verlies, beschadiging of vertraging van een aangetekende postzending met waardeaangifte, en bij algehele of gedeeltelijke vermissing van de inhoud kan de afzender aanspraak maken op vergoeding van de werkelijke schade met als maximum het bedrag van de waardeaangifte. De voorwaarden waaronder aanspraak op schadevergoeding bestaat, zijn vermeld in art. 8.1 van de Algemene Voorwaarden.

## BESTELLING; BINNENLAND

### 17.1 Algemeen

1 Er wordt op alle dagen, met uitzondering van de zondagen en de algemeen erkende feestdagen, post besteld, tenzij dit redelijkerwijs niet van TPG Post gevraagd kan worden. Op zaterdag kan de bestelling van postzendingen met aanvullende diensten achterwege blijven.

2 De bestelling van postzendingen zonder aanvullende diensten vindt in principe plaats door die postzendingen te deponeren in de brievenbus behorende bij het op de zending vermelde adres. Onder adres wordt in dit verband verstaan het door de gemeente toegekende adres, bestaande uit straatnaam, huisnummer en eventuele huisnummertoevoeging.

3 Indien een postzending vanwege het formaat of een aanvullende dienst zich niet leent voor deponeren in de brievenbus, dan wordt deze ten huize van de geadresseerde afgegeven, voor zover vereist na ondertekening van een ontvangstbewijs. In flats en galerijwoningen waar wel een spreekinrichting, maar geen lift aanwezig is, kan de geadresseerde verzocht worden om deze postzendingen beneden in ontvangst te nemen.

4 Wordt de geadresseerde van een postzending met aanvullende dienst bij de bestelling niet thuis getroffen, dan wordt een mededeling achtergelaten, waarop is aangegeven op welke wijze en binnen welke termijn hij zich in het bezit van de postzending kan stellen.

5 Is de postzending geadresseerd aan een postbusnummer bedoeld in art. 18.1, dan wordt deze zo mogelijk besteld door deze in de bijbehorende postbus te deponeren. Indien dit niet mogelijk is, wordt in de postbus een schriftelijke mededeling van aankomst gelegd.

6 Is de postzending 'poste restante'\* geadresseerd, dan wordt de postzending gedurende ten hoogste een maand op de in het adres vermelde postvestiging ter beschikking van de geadresseerde gehouden.

\* Poste restante-adressering is in beginsel alleen mogelijk indien de geadresseerde geen vaste woon- of verblijfplaats in Nederland heeft.

7 Indien de uitreiking niet ten huize van de geadresseerde plaats vindt, kan van degene die de postzending in ontvangst neemt, worden verlangd zich te legitimeren.

## **17.2 Aanvullende regels voor de bestelling bij afwezigheid van de geadresseerde van binnenlandse postzendingen die vanwege hun formaat niet in een standaardbrievenbus kunnen worden gedeponereerd**

1 Indien een binnenlandse postzending groter dan 38 x 26,5 x 3,2 cm niet ten huize van de geadresseerde kan worden afgegeven omdat daar geen gehoor wordt gegeven, zal TPG Post de postzending pogen af te geven aan één van de naaste burens. In geval de postzending wordt afgegeven aan één van de naaste burens, wordt hiervan in de brievenbus van de geadresseerde een mededeling achtergelaten. Bij uitreiking aan burens zal het vervoer onder de vervoersovereenkomst zijn geëindigd

2 Als uitreiking aan één van de naaste burens evenmin mogelijk blijkt, wordt bij de geadresseerde een mededeling achtergelaten dat de postzending de eerstvolgende werkdag opnieuw zal worden aangeboden. Indien de eerstvolgende werkdag de postzending opnieuw niet ten huize van de geadresseerde of aan één van de naaste burens kan worden afgegeven, wordt bij de geadresseerde een nieuwe mededeling achtergelaten, waarop is aangegeven op welke wijze en binnen welke termijn hij zich in het bezit van de postzending kan stellen.

3 TPG Post laat de onder art. 17.2.1 genoemde poging achterwege indien de afzender door vermelding op een betreffende postzending TPG Post heeft verzocht om de postzending uitsluitend ten huize van de geadresseerde af te geven\*. In een dergelijk geval wordt bij diens afwezigheid gelijk een mededeling achtergelaten, waarop is aangegeven op welke wijze en binnen welke termijn de geadresseerde zich in het bezit van de postzending kan stellen.

\* TPG Post stelt daartoe op de postvestigingen gratis stickers verkrijgbaar met het opschrift 'Alléén huisadres'.

### 17.3 Bijzondere regels voor de bestelling van postzendingen die tegen ondertekening van een ontvangstbewijs moeten worden uitgereikt

1 Postzendingen waarvoor bij de uitreiking ondertekening van een ontvangstbewijs is vereist worden, indien ze worden besteld, uitgereikt aan de geadresseerde, diens gemachtigde, of een volwassen huisgenoot\* (zie ook punt 4). Van degene die voor ontvangst tekent, kan worden verlangd zich te legitimeren.

---

\* Als huisgenoten worden niet beschouwd (mede-)pension- of hotelgasten, dienstpersoneel, hospita's, gastheren of hotelhouders.

2 Indien bovenvermelde postzendingen niet ten huize van de geadresseerde worden uitgereikt, geschiedt deze uitreiking alleen indien degene, die het ontvangstbewijs tekent, zich als rechthebbende kan legitimeren.

3 Met een verzoek van de afzender van een aangetekende postzending, om de postzending alleen aan de geadresseerde uit te reiken, wordt rekening gehouden. De afzender dient dit verzoek op een in het oog vallende wijze op de adreszijde van de zending te vermelden.

4 Postzendingen verzonden als 'aangetekend met verzekerd vervoer', alsmede postzendingen met 'waardeaangifte' en/of waarvoor 'handtekening retour' (binnenlandse afzender) of bericht van ontvangst/avis de réception (buitenlandse afzender) is gevraagd, worden volgens dezelfde regels besteld als hiervoor vermeld, met dien verstande, dat zij uitsluitend worden uitgereikt aan de geadresseerde of diens gemachtigde.

### 17.4 Regels voor de bestelling in bijzondere gevallen

1 Brievenbussen, bestemd voor de aflevering van postzendingen aan geadresseerden, dienen te voldoen aan regels omtrent plaats, afmetingen, e.d. vastgesteld door de Minister van Verkeer en Waterstaat (Besluit brievenbussen, Stcrt. 1988, 252). Ontbreekt op of bij het aangegeven adres een brievenbus, dan worden postzendingen, die in een brievenbus besteld kunnen worden, als onbestelbaar behandeld nadat de geadresseerde gedurende een periode van een maand (bij nieuwe gevallen drie maanden) in de gelegenheid is gesteld om een brievenbus aan te brengen, die aan de eisen voldoet. Op gelijke wijze wordt gehandeld, indien de brievenbus niet aan de daarvoor geldende eisen voldoet. TPG Post heeft het recht postzendingen, die in een brievenbus besteld kunnen worden, onmiddellijk als onbestelbaar te behandelen, indien de geadresseerde de brievenbus (die wel aan de eisen voldoet) doet verwijderen of maatregelen neemt of doet nemen, waardoor de brievenbus niet meer aan de eisen voldoet.

2 Postzendingen bestemd voor geadresseerden die op recreatieterreinen verblijven, zoals bijvoorbeeld postzendingen geadresseerd aan niet voor permanente bewoning dienende recreatiewoningen in bungalowparken of op volkstuincomplexen, campings en jachthavens worden niet 'aan huis' besteld maar gedeponeed in de bussen van een brievenbussenfront of andere soortgelijke voorziening dan wel afgegeven aan de beheerder van het complex.

3 Postzendingen, bestemd voor geadresseerden in verpleegtehuizen, bejaardentehuizen, kazernes, legerplaatsen en andere panden en complexen waar meer geadresseerden verblijven, worden in de gemeenschappelijke brievenbus besteld, dan wel afgegeven aan een daartoe door belanghebbenden aangewezen persoon. Voor de bestelling van postzendingen, waarvoor ondertekening van een ontvangstbewijs vereist is, of die zich anderszins niet lenen voor deponeren in de brievenbus of brieveglauf, wordt gehandeld overeenkomstig de van geval tot geval gemaakte afspraken.

4 Postzendingen, bestemd voor gefailleerden of voor natuurlijke personen waarvan het vermogen krachtens de Faillissementswet door een bewindvoerder wordt beheerd, worden besteld met inachtneming van de regels die daarvoor in de Faillissementswet zijn gesteld. Onduidelijk geadresseerde postzendingen, waarvan TPG Post in redelijkheid mag aannemen, dat ze voor de gefailleerde of voor natuurlijke personen waarvan het vermogen krachtens de Faillissementswet door een bewindvoerder wordt beheerd, bestemd zijn, worden als zodanig behandeld.

5 Postzendingen, waarvan de geadresseerde is overleden, worden besteld op het adres dat op de zending is vermeld, tenzij de erfgenamen door middel van een aanvraag 'Doorzendservice post van overledene' of een authentiek document afgifte hebben verzocht aan één van hen of aan de executeur-testamentair. Postzendingen, waarvoor ondertekening van een ontvangstbewijs vereist is, worden in dit geval uitgereikt aan een door alle erfgenamen gemachtigde persoon dan wel aan de executeur-testamentair.

6 Postzendingen die zijn geadresseerd aan een natuurlijke of een rechtspersoon, die is verhuisd naar een nieuw adres, worden ter bestelling gedurende een termijn van één maand doorgezonden aan het nieuwe adres indien daartoe door de betrokkene een aanvraag bij TPG Post is ingediend.

7 Postzendingen die zijn geadresseerd aan een adres dat voldoet aan een door TPG Post aanvaarde andere wijze van adressering als bedoeld in art. 13.3, worden gedurende de met de geadresseerde overeengekomen periode afgeleverd op dat adres.

## 17.5 Onbestelbaarheid

Bij onbestelbaarheid wordt de postzending als regel, voorzien van de reden van onbestelbaarheid, aan de afzender terugbezorgd\*. Voor

deze retourzending is de afzender geen kosten verschuldigd indien de postzending voldoende gefrankeerd was. Terugzending vindt onmiddellijk plaats bij weigering van de postzending door de

geadresseerde, bij een onjuist of onvolledig adres, bij omstandigheden die aflevering in de brievenbus van de geadresseerde onmogelijk maken en bij het ontbreken van een brievenbus, die aan de eisen voldoet indien de periode vermeld in art. 17.4, punt 1 is verstreken. Indien de zending aan de geadresseerde moet worden afgegeven en deze niet thuis wordt getroffen, wordt een kennisgeving achtergelaten (zie art. 17.2.2 en 17.2.3) en wordt de zending gedurende drie weken ter beschikking van de geadres-

\* Indien de afzender niet bekend is, wordt de postzending behandeld overeenkomstig het bepaalde in art. 4.6.

seerde gehouden op een op de kennisgeving vermelde postvestiging. Na deze termijn wordt de postzending zo mogelijk aan de afzender teruggezonden. Op gelijke wijze worden poste-restante zendingen behandeld, na verloop van de termijn vermeld in art. 17.1, punt 6.

## OVEREENKOMSTEN MET GEADRESSEERDEN VAN POSTZENDINGEN

### 18.1 Categorieën overeenkomsten

**a.** Terzake van de betaling als bedoeld in art. 6.2 van de kosten van het postvervoer van de voor hem bestemde (internationale) antwoordzendingen kan een geadresseerde met TPG Post schriftelijk een overeenkomst aangaan inzake een (internationaal) antwoordnummer, waarheen toezending kan plaatsvinden.

**b.** Terzake van het postvervoer van de voor hem bestemde postzendingen kan een geadresseerde met TPG Post schriftelijk een overeenkomst aangaan inzake het afhalen aan een postvestiging van de aan hem, door middel van een door TPG Post toegekend postbusnummer, geadresseerde postzendingen. Met betrekking tot die overeenkomst zijn de ‘Algemene Voorwaarden Postbussen’ (laatste versie) van TPG Post van toepassing.

**c.** Terzake van het internationale postvervoer kan een geadresseerde inzake voor hem bestemde postzendingen met TPG Post schriftelijk een overeenkomst aangaan inzake het verrichten van diensten dan wel leveringen betreffende de vervulling van douaneformaliteiten, de betaling van verschuldigde rechten en belastingen voor uit het buitenland komende postzendingen.

**d.** Terzake van voor hem bestemde postzendingen kan een geadresseerde met TPG Post schriftelijk een overeenkomst aangaan inzake de uitbetaling van hetgeen boven het voor het postvervoer verschuldigde bedrag aan door TPG Post uitgegeven geldige postzegels is verantwoord op kaarten, dan wel in enveloppen is gesloten.

**18.2** De kosten die de geadresseerde eventueel verschuldigd is voor de hiervoor omschreven diensten en leveringen zijn vermeld in de tarievenbrochure (laatste versie) van TPG Post. Het verschuldigde kan bij vooruitbetaling worden verlangd. Tevens kan TPG Post wanneer dat redelijk is, tot zekerheid van hetgeen alsnog verschuldigd kan zijn, een waarborgsom heffen waarvan de hoogte in een redelijke verhouding staat tot het eventueel verschuldigde.

**18.3** TPG Post kan een overeenkomst als hiervoor omschreven weigeren aan te gaan. De geadresseerde wordt daarvan schriftelijk met opgaaf van redenen in kennis gesteld.

**18.4** Een overeenkomst als hiervoor omschreven, wordt aangegaan voor de daarin vermelde duur en kan worden beëindigd met inachtneming van de daarin vermelde termijnen en op grond van de daarin vermelde omstandigheden.

---

**INTERNATIONAAL**


---

**CATEGORIEËN POSTZENDINGEN; BUITENLAND**

**19.1** Bij verzending naar het buitenland wordt het tarief bepaald door de soort postzending, het formaat, het gewicht, de verzendwijze, de wijze van frankeren, het land van bestemming en de toeslagen voor eventuele aanvullende diensten die worden verlangd.

**19.2** Postzendingen voor het buitenland die zonder aanvullende diensten ter post worden bezorgd worden ten behoeve van het tarief onderscheiden in:

**a.** Brievenbuspost, welke nader wordt onderscheiden in:

- Brieven, waaronder mede begrepen Prioritybladen die als zodanig door TPG Post verkrijgbaar worden gesteld.
- Drukwerken.\*
- Kaarten.
- Buspakjes: geadresseerde verpakte zendingen die in elk geval zaken, niet zijnde brieven of drukwerken, bevatten.

---

\* Bij verzending van partijen drukwerken moet ter beoordeling een extra exemplaar worden toegevoegd. Gesloten verzending van partijen drukwerken is mogelijk; in dat geval kan TPG Post steekproefsgewijs de inhoud controleren.

Voor brievenbuspost geldt dat de afmetingen van de postzendingen niet groter mogen zijn dan 38 x 26,5 x 3,2 cm (kaarten: niet groter dan 23,5 x 16,2 cm). Het maximumgewicht bedraagt voor brieven, drukwerken en buspakjes 2 kg.

**b.** Pakketten, welke nader worden onderscheiden in:

- Internationaal Pakket Basis: postzendingen tot een maximumgewicht van 2 kg welke groter zijn dan 38 x 26,5 x 3,2 cm.
- Internationaal Pakket Plus: postzendingen waarmee goederen tot 20 kg kunnen worden vervoerd. (zie verder art. 24.2).
- Boeken: postzendingen met boeken groter dan de maximum afmetingen of zwaarder dan het maximumgewicht voor brievenbuspost.
- Braillezendingen. Deze postzendingen bevatten uitsluitend informatie in brailleschrift. Ook geluidsbanden e.d., die worden verzonden aan of door een blindeninstituut worden tot de braillezendingen gerekend. Braillezendingen worden wereldwijd tot een gewicht van 7 kilogram kosteloos vervoerd indien verzonden als 'Standard'. Binnen Europa is kosteloos vervoer als 'Priority' mogelijk.

**19.3** De tarieven voor de verzending van deze soorten postzendingen en voor de aanvullende diensten zijn vermeld in de tarievenbrochure (laatste versie) van TPG Post.

**19.4** Het tarief voor postzendingen naar het buitenland kan in het algemeen voldaan worden door middel van postzegels of afdrukken van een frankeermachine. TPG Post kan aan de toepassing van een tarief een wijze van frankering verbinden.

**19.5** TPG Post kan geen zekerheid geven over de overkomstduur en het tijdstip van bestelling van postzendingen met een buitenlandse bestemming.

**19.6** Bij verzending van een bepaald aantal postzendingen naar het buitenland biedt TPG Post mogelijkheden voor:

**a.** de toepassing van de frankeermethode ‘TPG Post Port Betaald’ (zie art. 21.2). Gebruik van deze frankeermethode is zowel mogelijk voor postzendingen die deel uitmaken van een voor het grootste deel voor het binnenland bestemde partij, als voor een geheel voor het buitenland bestemde partij postzendingen in ten minste daarvoor door TPG Post aan te geven aantallen of minimum-orderbedragen\*;

**b.** verzending van partijen drukwerken tegen lagere tarieven. Lagere tarieven zijn mogelijk voor partijen drukwerken, bestaande uit ten minste daarvoor door TPG Post aan te geven aantallen\* gelijke exemplaren.

\* De juiste aantallen, de tarieven en het minimumorderbedrag, alsmede de verzendmogelijkheden zijn vermeld in de tarievenbrochure (laatste versie) van TPG Post. Aanvullende diensten zijn niet mogelijk.

## **VORM, VERPAKKING, ADRESSERING, AFMETINGEN, GEWICHT EN INHOUD; BUITENLAND**

### **20.1 Vorm**

Enveloppen moeten de vorm hebben van een rechthoek. Kaarten zonder envelop moeten ook rechthoekig van vorm en vlak van oppervlakte zijn. Vierkante enveloppen en kaarten zijn niet toegelaten. Voor andere postzendingen gelden wat betreft de vorm geen regels. Enveloppen met geblokte of gestreepte randbedrukking mogen uitsluitend gebruikt worden voor postzendingen verzonden als ‘Priority’ (zie art. 23.2).

### **20.2 Verpakking**

**1** De verpakking en sluiting van postzendingen moeten zijn aangepast aan de inhoud en de wijze van vervoer. Verder dienen zij van een zodanige aard te zijn dat beschadiging en/of verlies van de inhoud, beschadiging van andere postzendingen of andere zaken alsmede verwondingen van het personeel, dat met het vervoer is belast, worden voorkomen. De verpakking mag geen mogelijkheid bieden voor inschuiven van andere postzendingen.

**2** Enveloppen met een open zijkant moeten zo worden gebruikt, dat deze zijkant zich rechts van het adres bevindt.

**3** Geen verpakking wordt vereist voor postzendingen in kaartvorm, die vervaardigd zijn van karton dat voldoende stevig is om zonder verpakking te worden vervoerd.

## 20.3 Adressering\*

1 Postzendingen moeten zijn voorzien van een volledig adres, dat naam, straat en huisnummer dan wel postbusnummer of antwoordnummer, postcode, woonplaats van de geadresseerde en land van bestemming omvat, bij voorkeur over vier regels verdeeld. Het adres moet op de postzending zelf worden vermeld of op een strook, die op de postzending is geplakt. De woonplaats van de geadresseerde en land van bestemming dienen in hoofdletters te worden vermeld.

\* Zie voor informatie over de correcte adressering van postzendingen naar het buitenland [www.tpgpost.nl/business/klantenservice/folders](http://www.tpgpost.nl/business/klantenservice/folders) of bel TPG Post Business Service, (076) 527 27 27.

2 Postzendingen, die deel uitmaken van voor het buitenland bestemde partijen postzendingen zoals bedoeld in art. 19.6, moeten zijn voorzien van een afzender- of retouradres. Dit adres moet worden vermeld in de linker bovenhoek op de adreszijde of op de achterzijde van de postzendingen en mag alleen een adres in Nederland zijn (zie art. 3.1, onder e.).

## 20.4 Afmetingen, gewicht\*

1 Postzendingen mogen niet kleiner zijn dan 14 cm in de lengte en 9 cm in de breedte. In rolvorm mogen ze niet kleiner zijn dan 10 cm in de lengte; de som van de lengte en tweemaal de middellijn mag niet minder zijn dan 17 cm.

\* TPG Post Klantenservice  
Consumentenmarkt (058) 233 33 33 (voor consumenten), TPG Post Business Service (076) 527 27 27 (voor zakelijke klanten) en de postvestigingen verstrekken informatie over afwijkende afmetingen en gewichten, geldend voor sommige landen.

2 Postzendingen in kaartvorm, zonder envelop verzonden, mogen niet groter zijn dan 16,2 bij 23,5 cm. Van postzendingen, verzonden tegen het tarief van brieven, drukwerken of buspakjes mogen de afmetingen niet groter zijn dan 38 x 26,5 x 3,2 cm. Van de overige postzendingen, die worden verzonden tegen het tarief voor boeken, Internationaal Pakket Basis zendingen (afmetingen groter dan 38 x 26,5 x 3,2 cm), Express of TraXity zendingen en braillezendingen mag de grootste afmeting 60 cm zijn en de som van de lengte, breedte en hoogte ten hoogste 90 cm. In rolvorm mag de grootste afmeting 90 cm zijn en de som van de lengte en tweemaal de middellijn ten hoogste 104 cm.

3 Voor Internationaal Pakket Plus zendingen geldt als grootste afmeting 150 cm; de som van de lengte en de grootste omtrek, niet gemeten in de richting van de lengte mag dan ten hoogste 300 cm zijn.

4 Het maximum gewicht van brievenbuspost en Internationaal Pakket Basis zendingen is 2 kg, van boeken 5 kg en van braillezendingen 7 kg; van Internationaal Pakket Plus zendingen is het maximum gewicht 20 kg.\*\*

\*\* Voor Internationaal Pakket Plus zendingen zwaarder dan 20 kg gelden de Algemene Voorwaarden voor Goederenvervoer (laatste versie).

## 20.5 Inhoud

1 Van Internationaal Pakket Plus zendingen alsmede van andere postzendingen die goederen bevatten en voor zover deze niet bestemd zijn voor een lidstaat van de Europese Unie, dient de inhoud op grond van internationale wet- en regelgeving tevens te worden omschreven op door TPG Post ter beschikking gestelde formulieren. De aard van braillezendingen bestemd voor het buitenland, dient in de rechterbovenhoek te worden vermeld; tevens dienen deze zendingen te worden voorzien van een door TPG Post beschikbaar gestelde sticker.

2 Postvervoer is mogelijk van documenten, bescheiden, schriftelijke mededelingen in allerlei vorm en van goederen, mits de zendingen aan alle voor verzending naar het betreffende land geldende voorwaarden voldoen. Het vervoer van postzendingen kan op grond van de inhoud worden geweigerd dan wel opgeschort in de gevallen, vermeld in art. 3.1 van deze Algemene Voorwaarden. Door de wijze van vervoer van postzendingen kunnen zeer kwetsbare goederen (radio's, televisies, computers, etc.) niet met bijzondere voorzorgen worden vervoerd, ook al zijn ze goed verpakt. Ook levende dieren\* kunnen niet per post worden verzonden. Eveneens zijn alle stoffen, waarop de Wet Vervoer Gevaarlijke Stoffen\* van toepassing is, van postvervoer uitgesloten. Postzendingen die geldstukken, bankbiljetten, waarden aan toonder van allerlei aard, reischeques, edele metalen, edelstenen en kostbaarheden bevatten, kunnen in het verkeer met de meeste landen\* uitsluitend als aangetekende postzending met waardeangifte worden verzonden (zie art. 24.3 en art. 24.1.2).

---

\* TPG Post Business Service  
(076) 527 27 27 (voor zakelijke klanten)  
kan u informatie verstrekken omtrent  
uitzonderingen.

## FRANKERING; BUITENLAND

**21.1** De tarieven voor de verzending van postzendingen naar het buitenland moeten bij de terpostbezorging worden voldaan.

**21.2** Frankering van postzendingen geschiedt op de wijze zoals voor het binnenlandse verkeer is aangegeven in art. 14.2 tot en met 14.4 van deze Algemene Voorwaarden. Bij toepassing van de frankeermethode 'TPG Post Port Betaald' moet op de voor het buitenland bestemde postzendingen 'TPG Post/Port payé Pays Bas' of 'TPG Post Port Betaald/Port payé Pays Bas' vermeld worden.

**21.3** Frankering van Internationaal Pakket Plus zendingen kan, afhankelijk van het land van bestemming, plaatsvinden d.m.v. postzegels, afdrukken van een frankeeremachine of de frankeermethode 'TPG Post Port Betaald' (zie art. 21.2).

---

## TERPOSTBEZORGING; BUITENLAND

Bij de terpostbezorging van postzendingen voor het buitenland\* gelden in het algemeen dezelfde regels als voor binnenlandse postzendingen (zie art. 15).

\*

Voor de omschrijving van de soorten postzendingen waarvoor bijzondere voorwaarden gelden bij de terpostbezorging, zie art. 24. TPG Post Klantenservice Consumentenmarkt (058) 233 33 33 (voor consumenten), TPG Post Business Service (076) 527 27 27 (voor zakelijke klanten) en de postvestigingen verstrekken nadere informatie over verzending en terpostbezorging van postzendingen naar het buitenland.

---

## VERZENDWIJZE; BUITENLAND

**23.1 Algemeen** Bij het verzenden van de diverse categorieën postzendingen (zie art. 19.2), moet de afzender kiezen via welke verzendwijze zijn postzending moet worden verzonden. De verschillende verzendmogelijkheden zijn hierna omschreven.

**23.2 Priority** Postzendingen kunnen worden verzonden als 'Priority'. Bij deze manier van verzenden worden de postzendingen zowel in Nederland als in het land van bestemming met voorrang behandeld. De verzending als 'Priority' moet worden aangegeven met een 'Priority' aanduiding\* (gratis sticker verkrijgbaar op het postkantoor) of door gebruik van de speciale Prioritypostzegel. Verder kan 'Priority' gecombineerd worden met aanvullende diensten (zie art. 24).

\* Het geldige model 'Priority' aanduiding in zwart of blauw is herkenbaar aan de bolletjes aan de onderzijde van de aanduiding. Het oude model kan niet meer worden gebruikt.

**23.3 Standard** Postzendingen kunnen als 'Standard' worden verzonden\*. Deze manier van verzenden is minder snel dan verzending als 'Priority'. Bij verzending als 'Standard' zijn geen aanvullende diensten mogelijk.

\* Dit geldt niet voor Prioritybladen en Internationaal Pakket Plus zendingen.

**23.4 Economy** In het verkeer met de meeste bestemmingen buiten Europa\* kunnen Internationaal Pakket Plus zendingen als 'Economy' worden verzonden. De overkomstduur is aanzienlijk langer dan bij verzending als 'Priority' of 'Standard'. De verzending als 'Economy' moet worden aangegeven met een 'Economy' sticker (gratis verkrijgbaar op het postkantoor). Bij verzending als 'Economy' zijn geen aanvullende diensten mogelijk.

\* TPG Post Klantenservice Consumentenmarkt (058) 233 33 33 (voor consumenten), TPG Post Business Service (076) 527 27 27 (voor zakelijke klanten) en de postvestigingen kunnen u informatie verstrekken naar welke landen u Internationaal Pakket Plus zendingen als 'Economy' kan verzenden.

**AANVULLENDE DIENSTEN; BUITENLAND****24.1 Aantekenen**

1 Aangetekende verzending kan plaatsvinden van postzendingen verzonden als 'Priority'. Aangetekende postzendingen worden uitgereikt aan de geadresseerde of diens gemachtigde volgens de regels die daarvoor in het land van bestemming gelden dan wel, in geval van onbestelbaarheid, aan de afzender in Nederland tegen een door deze ondertekend ontvangstbewijs. Naam en adres van de geadresseerde en de afzender dienen daartoe volledig, duidelijk en niet met potlood op de postzending te zijn vermeld.

2 In het internationale verkeer is aangetekende verzending (zonder waardeangifte) van geldstukken, bankbiljetten, waarden aan toonder van allerlei aard, reischeques, edele metalen, edelstenen en kostbaarheden in principe niet toegelaten. In het verkeer met een beperkt aantal landen\* kunnen postzendingen die dergelijke artikelen bevatten, wel aangetekend (zonder waardeangifte) worden verzonden. Dergelijke postzendingen dienen door de afzender te worden gesloten en zodanig te worden verzegeld door middel van kenmerk en plakband, dat de postzending niet kan worden geopend zonder uitwendige sporen na te laten (zie voor aangetekende verzending met waardeangifte art. 24.3).

\* TPG Post Klantenservice Consumentenmarkt (058) 233 33 33 (voor consumenten), TPG Post Business Service (076) 527 27 27 (voor zakelijke klanten) en de postvestigingen verstrekken informatie naar welke landen dit is toegestaan.

3 Bij verlies of beschadiging van een aangetekende postzending kan de afzender ten hoogste aanspraak maken op schadevergoeding die voor aangetekende postzendingen is vermeld in het Postbesluit (thans € 46,-). De voorwaarden waaronder aanspraak op schadevergoeding bestaat, zijn vermeld in art. 8 van de Algemene Voorwaarden.

**24.2 Internationaal Pakket Plus zendingen**

1 Verzending van Internationaal Pakket Plus zendingen kan plaatsvinden naar alle landen, die deze pakketten toelaten. Bij de verzending dient gebruik te worden gemaakt van de door TPG Post beschikbaar gestelde verzenddocumenten. Internationaal Pakket Plus zendingen worden afgeleverd volgens de regels die daarvoor in het land van bestemming gelden.

2 Bij verlies of beschadiging van een Internationaal Pakket Plus zending kan de afzender aanspraak maken op vergoeding van schade indien deze is ontstaan in Nederland, dan wel, indien de schade na verzending uit Nederland is ontstaan, in de gevallen waarin het land van bestemming aansprakelijkheid heeft aanvaard. De voorwaarden waaronder aanspraak op schadevergoeding bestaat, zijn vermeld in art. 8 van de Algemene Voorwaarden.

**24.3 Waardeangifte**

1 Aangifte van de waarde kan, voor zover het land van bestemming deze dienst uitvoert, plaatsvinden van gesloten aangetekende postzendingen en van Internationaal

Pakket Plus zendingen voor zover deze pakketten een bestemming buiten de Europese Unie hebben, tot ten hoogste het bedrag van de werkelijk ingesloten waarden met als maximum het bedrag dat in het verkeer met het land van bestemming door TPG Post is gepubliceerd. Postzendingen met waardeangifte worden uitgereikt aan de geadresseerde of diens gemachtigde volgens de regels die daarvoor in het land van bestemming gelden dan wel, in geval van onbestelbaarheid, aan de afzender in Nederland tegen een door deze ondertekend ontvangstbewijs. Tenzij het land van bestemming aangetekende verzending (zonder waardeangifte) toelaat (zie art. 24.1.2) is aangifte van de waarde verplicht van geldstukken, bankbiljetten, waarden aan toonder van allerlei aard, reischeques, edele metalen, edelstenen en kostbaarheden. De afzender dient de waarde in letters en cijfers op de postzending te vermelden en voor een zodanige verpakking, adressering, frankering en verzegeling\* zorg te dragen, dat de inhoud van de postzending niet kan worden verwijderd, zonder uitwendige sporen achter te laten.

---

\* TPG Post Klantenservice Consumentenmarkt (058) 233 33 33 (voor consumenten), TPG Post Business Service (076) 527 27 27 (voor zakelijke klanten) en de postvestigingen kunnen informatie verstrekken over de wijze, waarop postzendingen met waardeangifte moeten zijn verpakt, geadresseerd, gefrankeerd en verzegeld, alsmede de wijze van vermelding van het bedrag van de waardeangifte.

2 Bij verlies of beschadiging van een postzending met waardeangifte, en bij algehele of gedeeltelijke vermissing van de inhoud kan de afzender aanspraak maken op vergoeding van de werkelijke schade met als maximum het bedrag van de waardeangifte. De voorwaarden waaronder aanspraak op schadevergoeding bestaat, zijn vermeld in art. 8 van de Algemene Voorwaarden.

#### 24.4 Bericht van ontvangst

Indien de afzender van een aangetekende postzending of van een Internationaal Pakket Plus zending voor zover dit pakket een bestemming buiten de Europese Unie heeft, een door TPG Post beschikbaar gesteld bericht van ontvangst bij de postzending voegt, wordt dit bericht na uitreiking van de postzending aan hem teruggezonden, voorzien van de datum van uitreiking en een handtekening. De afzender dient op de adreszijde van de postzending zelf in de linker bovenhoek in dikgeschreven of vetgedrukte letters de afkorting 'A.R.' ('Avis de réception' = Bericht van ontvangst) te vermelden. De dienst kan alleen worden verleend in het verkeer met landen die een bericht van ontvangst toelaten.\*

---

\* Voor een Internationaal Pakket Plus zending binnen de Europese Unie wordt op telefonisch verzoek van de afzender een kopie van de handtekening voor ontvangst geleverd.

#### 24.5 Express en TraXity zendingen

1 Brievenbuspost en Internationaal Pakket Basis zendingen kunnen als Express of TraXity zendingen worden behandeld, voor zover deze diensten in het land van bestemming worden uitgevoerd. Bij de verzending dient gebruik te worden gemaakt van de door TPG Post beschikbaar gestelde speciale verzendetiketten (verkrijgbaar op

het postkantoor). Combinatie met andere aanvullende diensten is niet mogelijk. Express en TraXity zendingen worden in binnen- en buitenland met voorrang boven postzendingen met 'Priority' behandeld.

2 Internationaal Pakket Plus zendingen verzonden als 'Priority' kunnen op verzoek van de afzender eveneens als Express zending worden behandeld, voor zover deze dienst in het land van bestemming wordt uitgevoerd. De verzending als Internationaal Pakket Plus Express moet worden aangegeven met een 'Express' sticker (verkrijgbaar op het postkantoor). Combinatie met andere aanvullende diensten is mogelijk indien het land van bestemming dit toelaat.

## BESTELLING; BUITENLAND

**25.1** Het vervoer van postzendingen met een buitenlandse bestemming wordt uitgevoerd op basis van de bepalingen van het Wereldpostverdrag. Ten aanzien van de bestelling van postzendingen is daarin bepaald, dat aangetekende postzendingen alleen tegen getekend ontvangstbewijs worden afgegeven en dat onbestelbare postzendingen voor zover de afzender niet anders heeft bepaald, altijd aan de afzender worden teruggezonden\*. De bestelling in het buitenland vindt plaats op de daar gebruikelijke wijze.

\* Ten aanzien van partijen drukwerken verdient het aanbeveling dat de afzender uitdrukkelijk aangeeft dat hij prijs stelt op terugzending in geval van onbestelbaarheid. Alleen dan is een buitenlandse postdienst op basis van de bepalingen van het Wereldpostverdrag gehouden deze postzendingen terug te zenden.

**25.2** Op grond van een bepaling in het Wereldpostverdrag kunnen buitenlandse postdiensten de bestelling weigeren van postzendingen die in Nederland zijn terpostbezorgd door of namens in het buitenland gevestigde afzenders. Naar eigen inzicht kunnen de betreffende postdiensten deze postzendingen slechts bestellen indien de afzender op een daartoe strekkende eis instemt met een aanvullende voldoening aan de betreffende postdienst van (een deel van) hun binnenlands tarief voor gelijksoortige postzendingen, dan wel deze postzendingen terugzenden (zie art. 8.4 en art. 20.3.2, laatste zin)\*.

\* Nadere informatie over de criteria die buitenlandse postdiensten hierbij hanteren wordt op verzoek verstrekt via TPG Post Business Service, (076) 527 27 27.

**25.3** De afzenders van Internationaal Pakket Plus zendingen zijn verplicht de kosten van terugzending in geval van onbestelbaarheid aan TPG Post te voldoen\*. Indien bij terugzending van postzendingen door andere postdiensten toelagen voor reeds verleende diensten in rekening gebracht worden, dienen de afzenders deze ook aan TPG Post te voldoen. Dit geldt ook voor de kosten voor de terugzending van postzendingen die door buitenlandse postdiensten worden teruggezonden onder verwijzing naar aldaar geldende voorschriften of waarvan de invoer van ingesloten goederen niet is toegelaten, dan wel waarvan de bestelling is geweigerd ingevolge een situatie als bedoeld in art. 25.2.

\* Voor terugzending in geval van onbestelbaarheid van Internationaal Pakket Plus zendingen binnen de Europese Unie worden geen kosten in rekening gebracht.

---

**DIVERSEN**

---

---

**WIJZIGINGEN EN AANVULLINGEN**

---

Wijzigingen en aanvullingen van de Algemene Voorwaarden worden van kracht nadat daarover, alsmede over de wijze waarop de inhoud ervan bekend zal worden gemaakt, overleg is gepleegd met representatieve organisaties van consumenten en andere gebruikers.

Wijzigingen en aanvullingen treden in werking 30 dagen na bekendmaking of op een latere datum, in de bekendmaking genoemd.

Bekendmaking van wijzigingen en aanvullingen geschiedt door publicatie in ten minste drie in Nederland landelijk verschijnende dagbladen. Op de postvestigingen zal de gewijzigde tekst van de Algemene Voorwaarden beschikbaar zijn.

26

ARTIKEL

---

**BIJZONDERE BEPALINGEN**

---

Overeenkomsten waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, blijven van kracht als de rechtsvorm van TPG Post wordt gewijzigd.

27

ARTIKEL

---

**INZAGE**

---

Deze Algemene Voorwaarden worden van kracht met ingang van 1 januari 2005. Er kan naar worden verwezen als: Algemene Voorwaarden opgedragen Postvervoer. Deze Algemene Voorwaarden liggen ter inzage op alle postvestigingen (zie ook [www.tpgpost.nl](http://www.tpgpost.nl)). Zij worden op verzoek ook gratis verstrekt door TPG Post Klantenservice Consumentenmarkt (058) 233 33 33.

28

ARTIKEL

---

## Toelichting bij de Algemene Voorwaarden voor opgedragen Postvervoer

### Inleiding

De Algemene Voorwaarden ('AV') bevatten regels voor het uitvoeren van overeenkomsten tussen afzenders van postzendingen en TPG Post. Zo'n overeenkomst kan heel eenvoudig zijn, bijvoorbeeld het verzenden van een brief naar een geadresseerde in Nederland, maar kan ook veel meer omvatten. Dit kan bijvoorbeeld zijn het verzenden van een postzending met één of meer aanvullende diensten of de toepassing van partijtarieven.

Hoewel de AV een korte omschrijving bevatten van de diverse soorten diensten, die TPG Post terzake van het opgedragen postvervoer verleent, is het niet zo dat daarin een volledige omschrijving van alle aspecten van die diensten is opgenomen. De AV bevatten de basisregels voor de overeenkomsten. Daarop wordt in deze toelichting nader ingegaan.

Nadere informatie over de diverse soorten diensten, die TPG Post op het terrein van het postvervoer aanbiedt, alsmede een tarievenbrochure (laatste versie), zijn verkrijgbaar op de postvestigingen en bij TPG Post Klantenservice Consumentenmarkt (058) 233 33 33 (voor consumenten), TPG Post Business Service (076) 527 27 27 (voor zakelijke klanten). Deze informatie is ook beschikbaar op de website [www.tpgpost.nl](http://www.tpgpost.nl). Voor de meest voorkomende zaken zijn folders te verkrijgen.

### Artikel 1

Onder dienstverleningspunt, als aangeduid bij postvestiging, wordt een postkantoor, postagentschap of servicepunt verstaan. Verder wordt hier onder verstaan het TPG Post Business Point en de TPG Post business balie waar aan zakelijke klanten van TPG Post alle postverkeer-producten/diensten worden aangeboden.

### Artikel 3

TPG Post is verplicht om postzendingen als aangeduid in artikel 1.2 tegen betaling te vervoeren. Aan die verplichting zitten uiteraard wel grenzen. Postzendingen die te groot of te zwaar, of niet gefrankeerd zijn of waarin zaken zitten, die gevaarlijk zijn, worden geweigerd. Ook kan het voorkomen dat pas later blijkt dat iets niet in orde is met de postzending. De vervoersovereenkomst wordt dan door TPG Post niet verder uitgevoerd (opgeschort) en de postzending wordt, als dat kan, weer teruggegeven. Dit artikel regelt de rechten en verplichtingen over en weer in deze gevallen.

### Artikel 4

Het is niet in alle gevallen direct duidelijk of de vervoersovereenkomst wel goed is nagekomen. In dit artikel wordt aangegeven wanneer dat wel het geval is. Belangrijk is om te bedenken, dat de vervoersovereenkomst met de afzender is gesloten. Die heeft dan ook het recht om nakoming te eisen of om de overeenkomst te beëindigen/op te zeggen en zijn postzending terug te vragen. Overeenkomsten betreffende het opgedragen postvervoer bevatten geen garantie over het moment van aflevering. TPG Post streeft er naar om een goede kwaliteit te leveren, maar er kan als gevolg van kleine oorzaken vertraging ontstaan, zodat nooit absolute zekerheid kan worden gegeven.

## **Artikel 8**

Dit artikel geeft de hoofdregels weer voor de aansprakelijkheid van TPG Post tegenover de contractant; de afzender dus. De aansprakelijkheid van TPG Post is in de Postwet beperkt tot de postzendingen, die met het oog op die aansprakelijkheid worden geregistreerd. Dat zijn thans volgens artikel 8 van de AV drie soorten zendingen, namelijk: aangetekende postzendingen – al dan niet met ‘verzekerd vervoer’ –, Internationaal Pakket Plus zendingen en postzendingen met waardeangifte. In de artikelen 16 en 24 van de AV worden deze soorten postzendingen nader aangeduid. Het is van belang om het verschil vast te stellen tussen de aansprakelijkheid van aangetekende postzendingen en de andere soorten. Bij aangetekende postzendingen verzonden als ‘aangetekend’ wordt, in geval van verlies of onbruikbaar worden van de inhoud een vaste vergoeding uitgekeerd. Deze vorm van geregistreerde verzending is dan ook vooral bedoeld voor die soort postzendingen waarbij het om belangrijke documenten gaat, waarvan de verzending en de ontvangst gedocumenteerd vast moet liggen. Heeft de inhoud op zichzelf waarde, dan is één van de andere geregistreerde wijzen van verzending méér aangewezen. Zo is voor het verzenden van bijzondere goederen (met meer dan uitsluitend een materiële waarde) de aanvullende dienst ‘aangetekend met verzekerd vervoer’ (uitsluitend in het binnenland) het meest aangewezen. Bij verzending van geld, geldswaardig papier, edele metalen, edelgesteenten, parels en voorwerpen met een kunst- of verzamelwaarde is aangetekende verzending met waardeangifte noodzakelijk om voor de maximale schadevergoeding in aanmerking te komen. In dit artikel worden de bedragen en maxima van de schadevergoedingen weergegeven en wordt nader ingegaan op de regels die gelden bij schadevergoeding, de schade-oorzaak, de termijnen, enz.. Van belang is daarbij vooral wat in de artikelen 8.4 en 8.5 is geregeld. Om vast te stellen door welke oorzaak de schade is ontstaan is het vooral van belang dat die schade zo spoedig mogelijk wordt aangemeld.

## **Artikel 10**

Iedereen, die het met een beslissing van TPG Post niet eens is kan een geschil aanhangig maken bij de rechter. Klanten, die niet hoofdzakelijk beroepsmatig van de diensten van TPG Post gebruik maken (dus met name consumenten), kunnen ook – binnen de grenzen van de bevoegdheid van de geschillencommissie Post – bij die commissie hun geschil aanhangig maken. Daarbij moet wel gelet worden op de termijnen die in deze AV, en in het reglement van de geschillencommissie zijn vermeld. Voorts moet de klacht eerst schriftelijk bij TPG Post zijn ingediend. Leidt dit binnen de aangegeven termijn niet tot een voor de klager aanvaardbare oplossing, dan kan het geschil bij de geschillencommissie Post aanhangig worden gemaakt.

## **Artikelen 12 tot en met 18**

Deze artikelen bevatten bepalingen die van belang zijn voor binnenlandse postzendingen. Zo is in artikel 13 vermeld dat enveloppen en kaarten zonder envelop de vorm moeten hebben van een rechthoek of een vierkant. Onder een rechthoek verstaat TPG Post een vierhoek waarvan de hoeken recht zijn en waarvan de lengte en breedte verschillen. Verder betreft het hier ten aanzien van de meeste onderwerpen korte omschrijvingen. Volledige informatie over allerlei zaken, zoals goed verpakken, volledig adresse-

ren, de eisen waaraan vensterenveloppen moeten voldoen, toleranties, uitzonderingen, enz. kunt u vragen op uw postvestiging of bij TPG Post Klantenservice Consumentenmarkt (058) 233 33 33 (voor consumenten), TPG Post Business Service (076) 527 27 27 (voor zakelijke klanten). Daar kunt u over diverse onderwerpen ook folders krijgen. Ook kan men u daar inlichten op welke postvestiging u terecht kunt voor diensten, die niet op alle postvestigingen worden verleend. Dat is bijvoorbeeld van belang bij internationale Express en TraXity zendingen en 'TPG Post Port Betaald'.

Voorts kunt u op de postvestigingen nadere informatie krijgen over de bepalingen, die gelden voor de aanvullende diensten met betrekking tot het vervoer van postzendingen, bijvoorbeeld hoe u uw postzending kunt laten aantekenen. Hoewel de AV vooral betrekking hebben op de vervoersovereenkomsten, die afzenders met TPG Post sluiten, is er ook een aantal bepalingen in opgenomen, die betrekking hebben op de geadresseerde. Dat betreft dan artikel 17, waarin de regels voor de bestelling zijn opgenomen en artikel 18, waarin vermeld staat welke overeenkomsten TPG Post onder deze AV met geadresseerden sluit. Ook hiervoor geldt dat op de postvestigingen, bij TPG Post Klantenservice Consumentenmarkt (058) 233 33 33 (voor consumenten), of TPG Post Business Service (076) 527 27 27 (voor zakelijke klanten) nadere informatie te verkrijgen is. Ook is daar een folder verkrijgbaar waarin de eisen staan, die de overheid stelt aan woningbrievenbussen en brievengluven in deuren en muren en waarin staat wanneer u een buitenbus nodig hebt.

### **Artikelen 19 tot en met 25**

Deze artikelen bevatten bepalingen over postzendingen voor het buitenland. Daarbij is het volgende van belang. Bij de behandeling van postzendingen met buitenlandse bestemmingen is TPG Post gehouden aan regels die gelden in het land van bestemming en aan beperkingen, die voortvloeien uit de beschikbare transportmiddelen. Dit leidt tot een aantal beperkingen, die per land kunnen variëren. Informatie over verzendvoorwaarden kunt u opvragen bij TPG Post Klantenservice Consumentenmarkt (058) 233 33 33 (voor consumenten), TPG Post Business Service (076) 527 27 27 (voor zakelijke klanten).

De specifieke bepalingen in artikel 3.1 onder e, artikel 20.3.2, laatste zin, alsmede artikelen 25.2 en 25.3, zijn het gevolg van een bepaling in het Wereldpostverdrag. Deze bepaling geeft postdiensten van bestemming het recht om bestelling van bepaalde partijen postzendingen uit andere landen te weigeren dan wel daaraan extra financiële voorwaarden te verbinden, indien zij op basis van het uiterlijk (vermelding afzender- of retouradres) of na inspectie van de inhoud (briefpapier, aanbiedingstekst, etc.) tot de opvatting komen dat deze postzendingen door of namens zakelijke belanghebbenden vanuit een ander land werden verzonden dan waar de 'werkelijke' belanghebbende gevestigd is. Indien u als zakelijke klant partijen direct mail naar het buitenland zendt en u aan geadresseerden een contact- of responsfaciliteit in het land van bestemming wilt bieden of als u een zoveel mogelijk lokale identiteit wilt aannemen, informeert TPG Post Business Service (076) 527 27 27 u graag van te voren nader omtrent de specifieke criteria die voor enkele bestemmingen gelden.

**Artikel 26**

Wijzigingen in de dienstverlening of uitbreiding van de soorten diensten, die TPG Post kan verlenen kunnen aanleiding geven tot wijziging van de AV. Artikel 26 regelt op welke manier die wijzigingen en aanvullingen van kracht worden. Belangrijk daarbij is, dat over die wijzigingen en aanvullingen altijd vooraf overleg wordt gevoerd met organisaties van consumenten en andere gebruikers.