



# Algemene voorwaarden

voor goederenvervoer 2019



# Inhoud

1. Definities	3
2. Toepasselijkheid AVG en toepasselijke regelgeving	4
3. Tegenstrijdige bepalingen	4
4. Aanbiedingsvoorwaarden	4
5. Vergoeding	5
6. Betaling	5
7. Weigering, opschorting of staking van vervoer	5
8. Wijziging van de vervoersovereenkomst	6
9. Nakomen van de vervoersovereenkomst door PostNL	6
10. Overkomstduur	6
11. Aansprakelijkheid	6
12. Aanvullende diensten	7
13. Wijze van aflevering	9
14. Informatie aan de afzender en/of de geadresseerde	10
15. Aansprakelijkheid en vrijwaring gevaarlijke stoffen en verboden goederen	11
16. Kennisgeving schade	11
17. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting	11
18. Bescherming persoonlijke levenssfeer	11
19. Ontbinding	12
20. Vertrouwelijkheid	12
21. Overdracht van rechten en plichten	12
22. Partiële nietigheid	13
23. Wijziging voorwaarden	13

# Artikel 1

## Definities

### **Aanbiedingspunt:**

De door PostNL aangewezen vestigingen of faciliteiten voor het in ontvangst nemen van zendingen door PostNL in zijn hoedanigheid van vervoerder;

### **Aanvullende diensten:**

Diensten die apart kunnen worden afgenomen, zoals Verhoogde aansprakelijkheid, Handtekening voor ontvangst en Betalen bij ontvangst / Betaalservice;

### **Afzender:**

Opdrachtgever/contractpartij van PostNL;

### **AVG:**

Deze Algemene Voorwaarden voor Goederenvervoer;

### **Geadresseerde:**

Degene aan wie PostNL de zending volgens de Vervoersovereenkomst moet leveren;

### **Gevaarlijke stoffen**

De gevaarlijke stoffen zoals gespecificeerd in de laatste versies van de technische instructies van de Internationale Burgerluchtvaartorganisatie (ICAO), de 'dangerous goods regulations' van de internationale handelsorganisatie voor de luchtvaartindustrie (IATA), de Internationale Code voor het vervoer van gevaarlijke stoffen over zee, het Europese verdrag voor het internationale vervoer van gevaarlijke goederen over de weg (ADR) of andere nationale of internationale wet- of regelgeving van toepassing op het transport van en/of dienstverlening betreffende gevaarlijke stoffen;

### **Internationale zending:**

Zending met een bestemming buiten Nederland (uitgaand) of een zending afkomstig uit een gebied buiten Nederland (inkomend): Pakketten EU, Pakketten niet-EU of losse zending met een bestemming binnen de EU (zwaarder dan 20 kg);

### **Partij:**

Een aantal Zendingen die gelijktijdig worden aangeboden aan PostNL voor rekening van één en dezelfde Afzender, volgens overeengekomen voorwaarden aan onder meer de verschuldigde vergoeding, het minimum aan te bieden aantal, tijdstip van aanbieding en aanbiedingspunt;

### **Piekperiode**

Bepaalde periode in een kalenderjaar, waarin PostNL per dag substantieel meer Zendingen krijgt aangeboden dan het gemiddeld aantal Zendingen per dag berekend over een kalenderjaar.

### **PostNL Groepsmaatschappij:**

Een groepsmaatschappij van PostNL N.V., zoals bedoeld in artikel 2:24b Burgerlijk Wetboek.

### **PostNL:**

De PostNL Groepsmaatschappij die de Algemene Voorwaarden voor Goederenvervoer van toepassing heeft verklaard op een (Vervoers)overeenkomst;

### **Servicekader:**

Het geheel van dienstverleningsvoorwaarden aan het vervoer dat PostNL met de Afzender is overeengekomen;

### **Verboden goederen:**

Zijn goederen (i) die op grond van internationale of nationale wet of regelgeving (waaronder begrepen regels van internationale organisaties) verboden zijn te transporteren, (ii) goederen waarvoor PostNL niet de noodzakelijke licentie dan wel autorisatie heeft verkregen en/of (iii) goederen waarvan het als algemeen bekend mag worden verondersteld dat deze gevaarlijk of illegaal zijn in het land van oorsprong, bestemming en/of elk derde land via waar de goederen worden getransporteerd;

### **Vervoersdocument:**

De op de Zending aanwezige gegevensdrager (of combinatie van gegevensdragers) met de specificaties voor het vervoer, zoals afzendadres, adres van de geadresseerde, barcode en zendingsnummer;

### **Vervoersovereenkomst:**

Een tussen PostNL en de Afzender onder deze Algemene Voorwaarden voor Goederenvervoer gesloten overeenkomst tot vervoer;

### **Zending:**

Een aan PostNL aangeboden vervoerseenheid (zoals een pakket, rolcontainer, pallet of stukgoed) die is bestemd voor een Geadresseerde en is voorzien van een eigen Vervoersdocument.

# Artikel 2

## Toepasselijkheid AVG en toepasselijke regelgeving

- 2.1 Deze AVG zijn van toepassing op alle Vervoerovereenkomsten die PostNL afsluit met een Afzender.
- 2.2 Op alle werkzaamheden en overeenkomsten van PostNL zijn van toepassing:
  - a. *Nationaal vervoer over de weg:*  
De Algemene Vervoercondities 2002 (AVC), steeds de meest actuele versie daarvan zoals door de Stichting Vervoeradres gepubliceerd en gedeponeerd ter Griffie van de Rechtbanken te Amsterdam en Rotterdam;
  - b. *Internationaal vervoer over de weg:*  
Verdrag betreffende de overeenkomst tot internationaal vervoer van goederen over de weg, in de door Nederland bekrachtigde versie (CMR);
  - c. *Luchtvervoer:*  
Het Verdrag van Warschau van 1929 dan wel het Verdrag van Warschau zoals aangepast door het Haags Protocol (1955) en/of het Montreal Protocol No. 4 (1975) dan wel het Verdrag van Montreal (1999).

Naast deze regelgeving zijn de volgende bepalingenaanvullend van toepassing.

# Artikel 3

## Tegenstrijdige bepalingen

Bij strijdigheid tussen de bepalingen van de AVC, niet-dwingendrechtelijke bepalingen in de wet of in de in artikel 2 vermelde verdragen met de onderstaande bepalingen, prevaleren de onderstaande bepalingen.

# Artikel 4

## Aanbiedingsvoorwaarden

- 4.1 Als vrachtbrief hanteert PostNL eigen Vervoersdocumenten. Alle Zendingen dienen te zijn voorzien van een volledig en correct ingevuld vervoersdocument. Het vermelden van de Nederlandse afzendergegevens is een verplicht onderdeel van het vervoersdocument. De Afzender staat in voor een zorgvuldige verpakking afgestemd op de aard en inhoud van de Zending.
- 4.2 Zendingen dienen op een daartoe aangewezen Aanbiedingspunt te worden aangeboden. PostNL Pakketten kan voor verschillende categorieën Zendingen verschillende Aanbiedingspunten aanwijzen.
- 4.3 Voor aanbieding van een Partij kan PostNL aanvullende aanbiedingsvoorwaarden stellen wat betreft onder andere het tarief, het minimum aan te bieden aantal, tijdstip van aanbieding en Aanbiedingspunt.
- 4.4 Op basis van een contract daartoe tussen de Afzender en PostNL kan de Afzender de aanbieding van Zendingen 'elektronisch voormelden'. Een dergelijk contract regelt onder meer op welke wijze de Zendingen ten vervoer dienen te worden aangeboden en op welke wijze de Afzender informatie kan krijgen omtrent de ten vervoer aangenomen Zendingen.

# Artikel 5

## Vergoeding

De uit hoofde van de Vervoerovereenkomst verschuldigde vergoeding volgt uit de bij acceptatie ten vervoer voor het overeengekomen Servicekader geldende tarieven (zoals algemeen bekend gemaakt door PostNL) en uit de door PostNL geregistreerde gegevens ten aanzien van onder meer aantal, gewicht, afmetingen en bestemming van de Zending.

- De vergoeding is gebaseerd op een volume dat PostNL - berekend over een heel kalenderjaar - gemiddeld per dag ten vervoer krijgt aangeboden. PostNL behoudt zich het recht voor een toeslag te rekenen voor verzending op dagen waarop het volume substantieel afwijkt van het gemiddelde volume.

# Artikel 6

## Betaling

- 6.1** Betaling van de verschuldigde vergoeding geschiedt uiterlijk bij acceptatie ten vervoer van de Zending, tenzij anders is overeengekomen. Indien betaling op rekening is overeengekomen, zijn de Betalingsvoorwaarden voor op rekening verrichte diensten van PostNL van toepassing.
- 6.2** Indien tussen de Geadresseerde en PostNL een overeenkomst betreffende antwoordzendingen van kracht is terzake van vervoer onder een toegekend antwoordnummer, komt de voor het vervoer van antwoordzendingen zonder Aanvullende diensten verschuldigde vergoeding voor rekening van de Geadresseerde.

# Artikel 7

## Weigering, opschorting of staking van vervoer

- 7.1** PostNL kan het vervoer van een Zending, desgevraagd zonder opgave van redenen, weigeren, opschorten of staken indien:
  - a. de Afzender niet voldoet aan de voorwaarden die PostNL heeft gesteld voor acceptatie tot vervoer van de Zending (ten aanzien van bijvoorbeeld: betaling, plaats van aanbidding, verstrekking of vermelding van gegevens, gebruik van een Vervoersdocument, gebruik van een barcode, verpakking, inhoud, gewicht en afmetingen);
  - b. het vervoer van de Zending gevaar kan opleveren voor personen of zaken; dit geldt in ieder geval voor vervoer van goederen, waarop de nationale- of internationale wet- en regelgeving inzake vervoer van gevaarlijke stoffen van toepassing is;
  - c. het vervoer bij wet of overheidsvoorschrift is verboden, of PostNL aanwijzingen heeft dat het vervoer strijdig kan zijn met de wet of een overheidsvoorschrift;
  - d. de Afzender in verzuim is met de nakoming van de betalingsverplichtingen uit hoofde van een andere overeenkomst met PostNL;
  - e. PostNL een andere gegronde reden tot weigering, opschorting of staking heeft, waaronder maar niet beperkt tot natuurrampen, oorlogen of gewapende conflicten, (werk)stakingen etc.
- 7.2** In geval van weigering of staking van het vervoer van een Zending stelt PostNL de Afzender, voor zover mogelijk, in staat weer in het bezit te komen van de Zending alsmede van de eventueel daarbij overgelegde bescheiden, waarmee de Vervoerovereenkomst wordt beëindigd. PostNL kan aanspraak maken op betaling van de voor het vervoer verschuldigde vergoeding, onverminderd het recht van PostNL op vergoeding van (extra) gemaakte kosten.

# Artikel 8

## Wijziging van de Vervoersovereenkomst

Na acceptatie ten vervoer kunnen, tenzij uitdrukkelijk anders met de Afzender of de Geadresseerde overeengekomen, het Servicekader en/of het afleveradres niet meer worden gewijzigd. Zolang de Zending nog niet is afgeleverd kan de Afzender PostNL verzoeken deze retour te zenden. PostNL zal zich dan inspannen gevolg te geven aan zo'n verzoek.

# Artikel 9

## Nakomen van de Vervoersovereenkomst door PostNL

PostNL heeft het recht om de Vervoersovereenkomst geheel of gedeeltelijk door derden te doen uitvoeren, onverminderd de rechten en verplichtingen van PostNL uit hoofde van de Vervoersovereenkomst.

# Artikel 10

## Overkomstduur

- 10.1** PostNL streeft er naar om Zendingen in de loop van de eerste werkdag volgend op de dag van acceptatie ten vervoer op het door de Afzender aangeduide adres af te leveren, met uitzondering van Internationale Zendingen zoals bedoeld in artikel 10.3. Op zaterdag ten vervoer geaccepteerde Zendingen worden in de regel op de eerstvolgende dinsdag afgeleverd tenzij anders overeen gekomen. Tijdens een piekperiode kan de termijn waarbinnen PostNL de bezorging van zendingen nastreeft langer zijn.
- 10.2** De Afzender of de Geadresseerde kan zich slechts op een door PostNL genoemde of aangeduide termijn van aflevering van een Zending beroepen, wanneer deze termijn met betrekking tot die Zending uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 10.3** Ten aanzien van vervoer van (uitgaande) Internationale Zendingen is de nagestreefde overkomstduur afhankelijk van het land of het specifieke gebied van bestemming, de correctheid van de voormelding en het door de Afzender gekozen Servicekader.

# Artikel 11

## Aansprakelijkheid

- 11.1** PostNL is zowel in geval van beschadiging en verlies als in geval van vertraging van Zendingen (uitgezonderd Internationale Zendingen) slechts aansprakelijk overeenkomstig de bepalingen van de AVC.
- 11.2** Ten aanzien van de Internationale Zendingen geldt het aansprakelijkheidsregime van de CMR (in geval van internationaal wegvervoer, inclusief eventueel ferryvervoer) of van het Verdrag van Warschau (in geval het vervoer geheel of gedeeltelijk door de lucht plaats vindt).
- 11.3** PostNL behoudt zich het recht voor om aanwijzingen in het kader van de uitvoering van de vervoersdienst weer te geven op de verpakking als gebruikt voor de Zending en is geenszins aansprakelijk voor enige schade aan deze verpakking.

# Artikel 12

## Aanvullende diensten

Tegen betaling van de daarvoor vastgestelde vergoeding en onder volledige toepasselijkheid van het in of bij deze voorwaarden bepaalde, kunnen de diensten van PostNL worden uitgebreid met één of meerdere van de in dit artikel genoemde 'Aanvullende diensten'. PostNL heeft het recht om de aanvullende diensten tijdens Piekperiodes tijdelijk stop te zetten of niet aan te bieden. Afzenders waarmee PostNL een contract heeft gesloten voor het vervoer van Zendingen worden in een dergelijk geval 60 dagen van te voren hierover geïnformeerd.

Aanvullende diensten voor Afzenders die een contract met PostNL hebben afgesloten:

### 12.1 'Verhoogde aansprakelijkheid'

1. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen vergoedt PostNL schade in verband met verlies, beschadiging of vertraging van Zendingen met 'Verhoogde aansprakelijkheid' inhoudende geld, geldswaardig papier\*, edele metalen, edelgesteenten, parels, voorwerpen of documenten met een kunst- of verzamelwaarde en reisdocumenten, uitsluitend in overeenstemming met de op grond van de AVC dan wel de Verdragen geldende (standaard-) limieten.
2. Zendingen kunnen op verzoek van de Afzender en tegen betaling van de door PostNL Pakketten vastgestelde vergoeding met 'Verhoogde aansprakelijkheid' worden verzonden. Binnenlandse Zendingen inhoudende geld, geldswaardig papier, edele metalen, edelgesteenten, parels, voorwerpen of documenten met een kunst- of verzamelwaarde en reisdocumenten dienen te worden verzonden met een verhoogde aansprakelijkheid van € 5.000,-.
3. Het bedrag van de 'Verhoogde aansprakelijkheid' moet op de door PostNL voorgeschreven wijze op het Vervoersdocument zijn vermeld. De betreffende vermelding is te beschouwen als een uitdrukkelijk tussen partijen aangegaan beding tot vermeerdering van de aansprakelijkheid van PostNL, als bedoeld in art. 8:1102 BW.
4. In geval van aan PostNL toerekenbare schade ten gevolge van verlies of beschadiging van een Zending met 'Verhoogde aansprakelijkheid' kan de Afzender of de Geadresseerde aanspraak maken op de verzendkosten alsmede vergoeding van de schade aan de met de Zending vervoerde zaken tot maximaal het bedrag van de 'Verhoogde aansprakelijkheid'.
5. De bepalingen van de CMR en van het Verdrag van Warschau inzake 'bijzonder belang bij aflevering' (resp. art. 26 CMR en art. 22 lid 2 Verdrag van Warschau) zijn van overeenkomstige toepassing. Bij Global Pack zendingen (Internationale Zendingen buiten de Europese Unie aangevuld met Griekenland, Malta en Cyprus) geldt een verhoogde aansprakelijkheid tot maximaal € 200,- per Zending, ongeacht de inhoud daarvan. Dit geldt zowel voor losse Zendingen als Partijen Zendingen.
6. PostNL bepaalt aan de hand van de door de Afzender overgelegde bewijzen, zoals het originele verzendbewijs, aan- of verkoopnota en/of ander rechtsgeldig bewijs van de waarde van de inhoud of de afzender in aanmerking komt voor een eventuele schadevergoeding zoals bedoeld in dit artikel 12.

### 12.2 Betalen bij ontvangst

1. Binnenlandse Zendingen kunnen op verzoek van de Afzender en tegen betaling van de door PostNL vastgestelde vergoeding onder het beding van Betalen bij ontvangst worden aangeboden.
2. Bij verlies, beschadiging of vertraging van een Zending onder het beding van Betalen bij ontvangst is PostNL slechts aansprakelijk voor daaruit voortvloeiende schade overeenkomstig artikel 11. PostNL is niet aansprakelijk voor enige overige schade, behoudens in gevallen van opzet of grove nalatigheid van de zijde van haar leidinggevenden.
3. PostNL heeft het recht om nog af te dragen (online) Betalen bij ontvangst bedragen te verrekenen met opeisbare vorderingen op de Afzender.

### 12.3 'Handtekening voor ontvangst'

1. Binnenlandse Zendingen kunnen op verzoek van de Afzender en tegen betaling van de door PostNL vastgestelde vergoeding onder beding van 'Handtekening voor ontvangst' worden aangeboden. In geval van opdracht tot de Aanvullende diensten 'Verhoogde aansprakelijkheid', Betalen bij ontvangst/ betaalservice maakt de 'Handtekening voor ontvangst' standaard deel uit van het Servicekader.

\* Voorbeelden van geldswaardige papieren zijn telefoonkaarten, geschenkbonnen, boeken- en platenbonnen, toegangsbewijzen maar ook effecten.

2. Bij Internationale Zendingen, met uitzondering van een Internationale Zendingen zonder Aanvullende dienst, maakt 'Handtekening voor ontvangst' standaard deel uit van de diensten van PostNL.
3. De chauffeurs van PostNL maken gebruik van handterminals waarbij een Proof of Delivery aan de deur en een elektronische handtekening als bedoeld in artikel 3.15a BW kan worden gerealiseerd. De elektronische handtekening vervangt de met inkt op de papieren distributielijst handgeschreven handtekening. Afzender en PostNL komen overeen dat zij deze elektronische handtekening, althans een zo nodig op papier geprinte kopie daarvan, als bewijs van aflevering aanvaarden. Afzender zal Geadresseerde over deze elektronische handtekening informeren.
4. De Afzender gaat bij voorbaat akkoord dat - in het geval meerdere Zendingen dan wel een Partij(en) (al dan niet in totaliteit door die Afzender ter verzending aangeboden dan wel in combinatie met meerdere afzenders) op hetzelfde tijdstip worden afgeleverd bij een Geadresseerde - de 'Handtekening voor ontvangst' eenmalig wordt verstrekt door de Geadresseerde voor het geheel van op dat moment ontvangen Zendingen dan wel Partij(en) en deze 'Handtekening voor ontvangst' alsdan technisch wordt gedupliceerd om per individuele Zending dan wel Partij (op dat moment) die ontvangstbevestiging van de Geadresseerde aan Afzender te (kunnen) verstrekken. De Geadresseerde kan zich jegens PostNL niet beroepen op geen (tijdige) ontvangst (of andere rechten) van de individuele Zending dan wel Partij na het plaatsen van de eenmalige 'Handtekening voor ontvangst'.
5. De Geadresseerde kan ervoor kiezen de aflevering bij een buur te laten plaatsvinden, in welk geval de 'Handtekening van ontvangst' als verstrekt door de buur, geldt als een 'Handtekening voor ontvangst' van de Geadresseerde.

#### **Aanvullende diensten voor Afzenders die losse Zendingen versturen.**

Losse Zendingen kunnen op verzoek worden vervoerd met de volgende aanvullende diensten: 'Aangetekend', 'Betaalservice' en 'Spoedservice'. Bij Aangetekende Zendingen en Zendingen met de verzekerservice moeten naam en adres van de Geadresseerde en de Afzender volledig, duidelijk en onuitwisbaar op de Zending zijn vermeld.

#### **12.4 'Aangetekend'**

- 12.4.1 Zendingen, met uitzondering van Zendingen zonder Track & Trace, kunnen op verzoek als 'Aangetekend' worden verzonden.
- 12.4.2 De inhoud van aangetekende Zendingen kan worden verzekerd tegen een maximum bedrag van € 500,-
- 12.4.3 Aangetekende Zendingen worden uitgereikt aan de Geadresseerde, diens gemachtigde of een volwassen huisgenoot. Degene die een aangetekende Zending in ontvangst neemt, dient een ontvangstbewijs te ondertekenen. Voor aangetekende Zendingen naar het buitenland geldt dat deze uitgereikt worden volgens de regels die daarvoor in het land van bestemming gelden.

#### **12.5 'Verzekerservice'**

- 12.5.1 Zendingen kunnen op verzoek met de verzekerservice worden verzonden. Naar het buitenland geldt dat dit slechts mogelijk is voor zover postbedrijven in het buitenland deze dienst toelaten. PostNL behoudt zich het recht bestemmingslanden uit te sluiten van de verzekerservice.
- 12.5.2 De inhoud van Zendingen verzonden met de verzekerservice kan worden verzekerd tegen het opgegeven bedrag met een maximum van € 5.500,-.
- 12.5.3 Poststukken met de verzekerservice worden uitgereikt aan de Geadresseerde of diens gemachtigde. Degene die een Zending met de verzekerservice in ontvangst neemt, dient een ontvangstbewijs te ondertekenen. Voor Zendingen met de verzekerservice naar het buitenland geldt dat deze uitgereikt worden volgens de regels die daarvoor in het land van bestemming gelden.
- 12.5.4 Voor Zendingen verzonden met de verzekerservice geldt dat de Afzender de verpakking dient te sluiten - verzegeld door middel van daarvoor bestemd plakband en voorzien van een kenmerk - zodat deze niet kan worden geopend zonder uitwendige sporen na te laten.

#### **12.6 'Betaalservice'**

- 12.6.1 Binnenlandse Zendingen kunnen op verzoek van de Afzender en tegen betaling van de door PostNL vastgestelde vergoeding onder het beding van 'Betaalservice' worden aangeboden. Dat betekent dat een Zending pas wordt afgeleverd bij Geadresseerde indien Geadresseerde de voor de Zending verschuldigde prijs heeft voldaan.



- 12.6.2** Voor Zendingen met 'Betaalservice' is een handtekening voor ontvangst inbegrepen.
- 12.6.3** Zendingen met 'Betaalservice' zijn tot maximaal € 500,- verzekerd.
- 12.6.4** Bij verlies, beschadiging of vertraging van een Zending onder het beding van 'Betaalservice' is PostNL slechts aansprakelijk voor daaruit voortvloeiende schade overeenkomstig artikel 11. PostNL is niet aansprakelijk voor enige overige schade, behoudens in gevallen van opzet of grove nalatigheid van de zijde van haar leidinggevenden.
- 12.6.5.** PostNL heeft het recht om nog af te dragen (online) Betalen bij ontvangst bedragen te verrekenen met opeisbare vorderingen op de Afzender.

## **12.7** *Spoedservice*

- 12.7.1** Zendingen kunnen op verzoek met de spoedservice worden verzonden. Zendingen die op een werkdag voor 17:00 uur op een PostNL-locatie ten vervoer worden aangeboden, worden, ter keuze van Afzender, de volgende werkdag voor 10:00 uur of voor 12:00 uur afgeleverd.
- 12.7.2** Zendingen met spoedservice zijn tot maximaal € 500,- verzekerd.
- 12.7.3** Zendingen die op vrijdag en zaterdag ten vervoer worden aangeboden met de spoedservice zijn uitgezonderd van het bepaalde in 12.7.1.
- 12.7.4** Voor de Waddeneilanden geldt dat de Zending de volgende werkdag voor 17.00 uur wordt afgeleverd.

# Artikel 13

## Wijze van aflevering

### **13.1** Algemeen

- 1.** Tenzij dit redelijkerwijs niet van PostNL gevraagd kan worden, wordt er op alle dagen van de week afgeleverd, met uitzondering van de zondagen (tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen in een Vervoerovereenkomst) en de algemeen erkende feestdagen. PostNL behoudt zich het recht voor om bepaalde categorieën Zendingen niet op zaterdag af te leveren. PostNL zal dit dan tijdig algemeen bekend maken.
- 2.** Aflevering vindt plaats op het op de Zending vermelde adres, dan wel op een door de Geadresseerde opgegeven ander adres. PostNL heeft in dat geval het recht om een (binnenlandse) Zending zonder Aanvullende dienst, een binnenlandse Zending met 'Handtekening voor ontvangst' of een internationale Zending die niet op het (woon-) adres van de Geadresseerde kan worden afgeleverd, uit te reiken aan één van zijn burens\*. In een dergelijk geval wordt hiervan in de brievenbus van de Geadresseerde een schriftelijke mededeling achtergelaten. Bij uitreiking aan burens zal het vervoer en de verantwoordelijkheid van PostNL onder de Vervoerovereenkomst zijn geëindigd. Als uitreiking aan één van zijn burens evenmin mogelijk blijkt, of indien het een Zending betreft met een Aanvullende dienst, dan wordt in de brievenbus van de Geadresseerde een schriftelijke mededeling achtergelaten, waarop is aangegeven op welke wijze en binnen welke termijn hij zich in het bezit van de Zending kan stellen.
- 3.** De in artikel 13.1.1 en 13.1.2 opgenomen voorwaarden van aflevering gelden zowel voor binnenlandse Zendingen als voor inkomende internationale Zendingen. De voorwaarden van aflevering van uitgaande internationale Zendingen kunnen van land tot land verschillen.

### **13.2** Wijze van aflevering

De aflevering kan plaats vinden door:

- a.** deponering in de brievenbus of brievenleuf op het op de Zending vermelde adres;
- b.** aanbidding ter aflevering in de postbus van de Geadresseerde;
- c.** uitreiking aan de Geadresseerde, een volwassen huisgenoot\*\* van de Geadresseerde of de gemachtigde van de Geadresseerde, dan wel aan een medewerker van de organisatie die op de Zending als Geadresseerde is aangeduid. Dit geldt voor de meeste Aanvullende diensten;
- d.** uitreiking aan burens (artikel 13.1.2).

\* De Afzender kan verzoeken om een dergelijke Zending uitsluitend ten huize van de Geadresseerde uit te reiken. In dat geval blijft een bestelpoging bij burens achterwege. De Afzender dient dit verzoek op een duidelijke wijze op de adreszijde van de Zending te vermelden. PostNL stelt daartoe op postvestigingen een gratis sticker verkrijgbaar.

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

### 13.3 Bewaring

1. Indien aflevering door middel van deponering in een daartoe geschikte voorziening of door uitreiking aan de Geadresseerde of aan een andere daartoe geschikte persoon niet mogelijk is, zal PostNL de Zending voor een periode van maximaal twee weken in bewaring nemen. De voorwaarden van bewaring van uitgaande internationale Zendingen kunnen van land tot land verschillen.
2. Wanneer aflevering niet mogelijk is gebleken en PostNL de zending daarop in bewaring neemt, zal de Geadresseerde daarover schriftelijk worden geïnformeerd met in ieder geval vermelding van de locatie van bewaring.
3. PostNL neemt geen Zendingen in bewaring die kennelijk of naar PostNL vermoedt een bederfelijke inhoud hebben.

### 13.4 Gang van zaken rond onbestelbare Zendingen

1. Indien de Geadresseerde de ontvangst van een Zending weigert, niet afhaalt van de bewaar-/ postbuslocatie (na verstrijken bewaartermijn van maximaal twee weken) of indien bewaring van de Zending in verband met de (kennelijke of vermoede) inhoud van de Zending bezwaarlijk is voor PostNL, zal de Zending aan de Afzender worden geretourneerd (in geval van Internationale Zendingen: aan de afzender in het buitenland).
2. Zendingen die, om welke reden dan ook, niet aan de Afzender kunnen worden geretourneerd, worden nog gedurende circa 12 maanden door PostNL bewaard en ter beschikking van de Afzender of de Geadresseerde gehouden, tenzij PostNL weet of aannemelijk acht, dat de (inhoud van de) Zending van geen enkele waarde is, of bewaring in verband met de inhoud van de Zending bezwaarlijk is voor PostNL, in welk geval het PostNL Pakketten vrijstaat de Zending te (doen) vernietigen of op andere wijze over de zending te beschikken zoals haar goeddunkt. Zendingen die van waarde worden geacht vervallen na de hiervoor bedoelde periode van 12 maanden aan PostNL. In geval PostNL niet tot retournering van een Zending overgaat zal zij zich inspannen de Afzender te informeren, op welke wijze over de Zending wordt beschikt.
3. Wanneer de Afzender de retourontvangst van Zendingen weigert of niet afhaalt van de bewaar-/ postbuslocatie (na verstrijken bewaartermijn van maximaal twee weken), gaat PostNL ervan uit dat de inhoud van de Zending voor de Afzender geen waarde meer vertegenwoordigt en staat het PostNL onmiddellijk vrij om over de Zending te beschikken zoals haar goeddunkt.
4. Indien blijkt dat het niet mogelijk is om een Zending overeenkomstig de geldende Servicekaders ten aanzien van aflevering en bewaring uit te reiken, heeft PostNL het recht de met de retournering, de bewaring en/of de vernietiging verbonden kosten geheel of gedeeltelijk aan de Afzender in rekening te brengen.

## Artikel 14

### Informatie aan de afzender en/of de geadresseerde

Door navraag bij PostNL kan de Afzender of de Geadresseerde tot 30 dagen gerekend vanaf de dag van acceptatie ten vervoer van de Zending, informatie krijgen met betrekking tot de uitvoering van de Vervoerovereenkomst, op voorwaarde van vermelding van het nummer van de barcode die zich op het Vervoersdocument bevindt. In afwijking van de vorige volzin geldt voor Zendingen onder beding van Betalen bij ontvangst/ 'Betaalservice' voor de Afzender een termijn van 6 weken. PostNL heeft het recht om bij (eerste) navraag na verloop van de desbetreffende navraagtermijn administratieve kosten in rekening te brengen.

# Artikel 15

## Aansprakelijkheid en vrijwaring gevaarlijke stoffen en verboden goederen

- 15.1** PostNL accepteert geen Gevaarlijke stoffen en/of Verboden goederen. Indien Afzender Gevaarlijke stoffen en/of Verboden goederen ten vervoer aanbiedt bij PostNL, vrijwaart Afzender PostNL en stelt PostNL schadeloos voor alle aanspraken van derden alsmede de schade die PostNL lijdt in verband met het vervoer van deze Gevaarlijke stoffen en/of Verboden goederen.
- 15.2** De vrijwaring als bedoeld in lid 15.1 wordt tevens afgegeven aan de onderaannemers van PostNL.
- 15.3** Afzender stemt ermee in dat de door Afzender bij PostNL aangeboden Gevaarlijke stoffen en/of Verboden goederen door PostNL zullen worden vernietigd en dat de daarvoor geldende kosten op Afzender verhaald kunnen worden.

# Artikel 16

## Kennisgeving schade

Indien PostNL niet binnen 30 dagen (en voor Betalen bij ontvangst zendingen binnen een termijn van 6 weken) gerekend vanaf de dag van aanbidding van een Zending van de Afzender een melding heeft gekregen dat de Zending niet is afgeleverd, dat deze is beschadigd of vertraagd, dan wel dat de Vervoerovereenkomst anderszins niet naar behoren is uitgevoerd, PostNL er vanuit gaat dat de Vervoerovereenkomst correct is uitgevoerd.

# Artikel 17

## Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

- 17.1** Op alle Vervoerovereenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
- 17.2** Geschillen met betrekking tot een groter financieel belang dan het geldend maximum bedrag van de Kantonrechter in burgerlijke zaken (waarin hoger beroep mogelijk is) zullen aan de bevoegde rechter te Rotterdam worden voorgelegd.

# Artikel 18

## Bescherming persoonlijke levenssfeer

- 18.1** PostNL gebruikt de in het kader van de Vervoerovereenkomst vastgelegde persoonsgegevens (van Geadresseerden en Afzender) voor de uitvoering van de Vervoerovereenkomst en voor een goede dienstverlening. PostNL verwerkt persoonsgegevens conform de Wet bescherming persoonsgegevens. Meer informatie hierover vindt u in de privacyverklaring van PostNL.

- 18.2** Afzender zal Geadresseerden informeren omtrent de doorgifte van zijn of haar persoonsgegevens en vrijwaart PostNL voor alle vorderingen en kosten voortvloeiende uit het niet voldoen aan geldende privacyregelgeving door Afzender.
- 18.3** Afzender ontvangt als klant van PostNL informatieve nieuwsbrieven per e-mail. Die informatie wordt verstuurd om Afzender op de hoogte te houden van de (nieuwe) producten en diensten. Afzender gaat als klant van PostNL akkoord met het ontvangen van deze informatieve nieuwsbrieven. De contactpersonen van Afzender worden toegevoegd aan het e-mailbestand van PostNL. Afzender kan zich altijd afmelden via de opt-out regeling die onderaan elke nieuwsbrief staat.

## Artikel 19

### Ontbinding

- 19.1** Zowel PostNL als Afzender hebben het recht een Vervoerovereenkomst zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden indien één zich van a t/m d gegeven omstandigheden voordoet;
- een partij is meer dan zeven dagen in verzuim in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van een Vervoerovereenkomst;
  - een partij heeft surséance van betaling aangevraagd of er is surséance van betaling verleend;
  - een partij heeft zijn faillissement aangevraagd of is in staat van faillissement gesteld;
  - een partij heeft de vrije beschikking over zijn vermogen verloren.

## Artikel 20

### Vertrouwelijkheid

Het bestaan of de inhoud van een Vervoerovereenkomst is vertrouwelijk. Afzender zal geheimhouding betrachten ten aanzien van (het bestaan of de inhoud) een Vervoerovereenkomst. Indien Afzender de geheimhoudingsplicht heeft geschonden is Afzender een direct opeisbare boete verschuldigd van vijftientig procent (25 %) van de omzet per contractjaar met een maximum van € 10.000, onverminderd het recht van PostNL op vergoeding van de werkelijk geleden schade.

## Artikel 21

### Overdracht van rechten en plichten

PostNL is gerechtigd de rechten en plichten voortvloeiend uit een Vervoerovereenkomst over te dragen aan een andere tot de groep van PostNL N.V. behorende onderneming, in de zin van artikel 2:24b BW.

# Artikel 22

## Partiële nietigheid

Indien een bepaling van de Vervoerovereenkomst of van alle daarop van toepassing zijnde voorwaarden ongeldig, onwettelijk of onmogelijk is om na te komen, laat dit de overige bepalingen van de Vervoerovereenkomst of die betreffende voorwaarden onverlet. Partijen zullen een nieuwe bepaling met hetzelfde doel overeenkomen, met dien verstande dat de geest en de strekking van de Vervoerovereenkomst daardoor zo min mogelijk wordt aangetast.

# Artikel 23

## Wijziging voorwaarden

- 23.1** PostNL heeft het recht deze voorwaarden te wijzigen en/of aan te vullen. Tenzij anders bepaald of overeengekomen zijn wijzigingen en aanvullingen tot nader order van toepassing op alle Vervoerovereenkomsten die op en na de door PostNL bekend gemaakte datum van invoering van de wijzigingen en/of aanvullingen tot stand komen.
- 23.2** PostNL heeft het recht de voorwaarden van een Vervoerovereenkomst te wijzigen en/ of aan te vullen. Indien PostNL hiertoe overgaat, zal zij daarvan tenminste 30 dagen voor inwerkingtreding van de wijziging en/of aanvulling schriftelijk of via e-mail mededeling doen.

PostNL B.V., Hoofddorp  
Handelsregister KvK Amsterdam 34337145  
2015

## Meer weten?

Bel 088 868 68 68 of kijk op [postnl.nl](https://www.postnl.nl)

