

Algemene Voorwaarden voor Priobrief

Geldig vanaf 12 juli 2026



Inhoud

1. <u>Definities en werkingssfeer</u>	3
2. <u>Tot stand komen van de Overeenkomst</u>	5
3. <u>Weigering, rekenen van toeslagen en opschorting van het Vervoer</u>	5
4. <u>Nakomen van de Overeenkomst</u>	6
5. <u>Tarieven</u>	6
6. <u>Betaling</u>	7
7. <u>Bescherming persoonlijke levenssfeer</u>	7
8. <u>Aansprakelijkheid van PostNL</u>	8
9. <u>Aansprakelijkheid van de Afzender</u>	9
10. <u>Verjaring</u>	9
11. <u>Vorm, verpakking, adressering, afmetingen, gewicht en inhoud</u>	10
12. <u>Frankering</u>	11
13. <u>Verzending</u>	11
14. <u>Bezorging</u>	12
15. <u>Bijzondere Bepalingen</u>	13
16. <u>Wijzigingen en Aanvullingen</u>	13
17. <u>Klachten, geschillen en toepasselijk recht</u>	14

Uitgave Koninklijke PostNL B.V., 's-Gravenhage
's-Gravenhage Handelsregister KvK Haaglanden

Een exemplaar kan worden gedownload op de website van PostNL (postnl.nl/algemene-voorwaarden)
en liggen ter inzage op de Aanbiedingspunten.

Artikel 1

Definities en Werkingssfeer

1.1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Aanbiedingspunt

Een door of namens PostNL aangewezen vestiging of faciliteit voor het ten vervoer aanbieden van de Priobrief.

Adres

Een door de gemeente toegekend adres in Nederland (conform BAG), bestaande uit een straatnaam en huisnummer (met eventuele huisnummertoevoeging) of postbus. In alle gevallen dient de postcode en woonplaats vermeld te worden.

Afzenderadres

Het volledige Adres van de Afzender.

Afzender

De natuurlijke- of rechtspersoon die met Koninklijke PostNL een Overeenkomst aangaat voor het versturen van de Priobrief.

Algemene Voorwaarden

De Algemene Voorwaarden voor de Priobrief.

Bezorging

Het bezorgen van een Priobrief op het daarop vermelde Adres.

Brievenbus

Een voor de Bezorging van Poststukken bestemde brievenbus.

Geadresseerde

Degene(n) aan wie Koninklijke PostNL het Poststuk volgens de Overeenkomst moet leveren. De Geadresseerde kan een rechtspersoon of een andere instantie zijn, of individuele of meerdere natuurlijke personen, dan wel degene(n) voor wie de Priobrief volgens de vermelding op de Priobrief bestemd is (waaronder bijvoorbeeld de bewoners, de eigenaren of de erfgenamen).

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 wet- of regelgeving van toepassing op het transport van en/of dienstverlening betreffende gevaarlijke stoffen..

PostNL

Koninklijke PostNL B.V.

Onbestelbare Priobrief

Een Priobrief die niet bezorgd kan worden op het op de Priobrief vermelde Adres of dat op het op de Priobrief vermelde Adres (onverwijld) wordt geweigerd of retour Afzender wordt gestuurd, zonder dat de sluiting of verzegeling is geschonden of van de inhoud is kennisgenomen.

Overeenkomst

De overeenkomst tussen Koninklijke PostNL en de Afzender van de Priobrief.

Piekperiode

Een periode in de laatste 2 maanden van een kalenderjaar waarin PostNL per dag substantieel meer Poststukken krijgt aangeboden dan het gemiddeld aantal Poststukken per dag in een kalenderjaar. De exacte data van deze Piekperiode worden jaarlijks voor 1 juni bekendgemaakt op postnl.nl/tarieven. In deze Piekperiode kan PostNL een toeslag in rekening brengen ("Piektoeslag").

Poststuk

Geadresseerde Brievenbuspost of Niet Brievenbuspost.

Priobrief

Een Poststuk met een gewicht tot 50 gram, waarvan de frankering aangekocht wordt op een Aanbiedingspunt en het streven is om de Priobrief binnen het servicekader te bezorgen. De Priobrief dient na aankoop van de frankering direct ingeleverd te worden op het Aanbiedingspunt.

Verboden Goederen

Zijn goederen (i) die op grond van internationale of nationale wet of regelgeving (waaronder begrepen regels van internationale organisaties, bijv. het Wereldpostverdrag) 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.

Vervoer

Het geheel van handelingen dat tegen vergoeding door PostNL wordt verricht om de Priobrief te bezorgen.

Verzendlabel

De op de Priobrief aanwezige gegevensdrager (of combinatie van gegevensdragers), op grond waarvan de specificaties met betrekking tot het Vervoer kunnen worden herleid, zoals Afzendadres, Adres van de Geadresseerde en frankeeraanduiding.

Zending

Een of meer aan Koninklijke PostNL voor Postvervoer aangeboden Poststuk(ken).

1.2 Werkingssfeer

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten ter uitvoering van het vervoer van de Priobrieven die aan PostNL worden aangeboden.

Artikel 2

Tot stand komen van de Overeenkomst

2.1

De Overeenkomst komt tot stand door acceptatie door PostNL van (een) Priobrief, die in overeenstemming met de daarvoor geldende voorwaarden en instructies op een Aanbiedingspunt ten Vervoer zijn aangeboden.

2.2

Aanbieding van ten Vervoer aangeleverde Priobrieven kan plaatsvinden van maandag tot en met zondag tijdens de voor aanlevering geldende openingstijden van het Aanbiedingspunt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen en met uitzondering van algemeen in Nederland erkende feestdagen.

2.3

PostNL kan te allen tijde schriftelijke vastlegging van de Overeenkomst bedingen. Van deze Algemene Voorwaarden kan slechts schriftelijk worden afgeweken.

Artikel 3

Weigering en opschorting van de Overeenkomst

3.1

PostNL kan de totstandkoming van een Overeenkomst weigeren of de uitvoering van een tot stand gekomen Overeenkomst opschorten, zo mogelijk onder opgave van redenen, indien:

- a. De Priobrief niet voldoet aan de eisen van frankering, gewicht, afmetingen, inhoud, adressering, vorm en/ of verpakking, welke daaraan door PostNL zijn gesteld in deze Algemene Voorwaarden of anderszins;
- b. Enige bepaling in de wet zich verzet tegen de totstandkoming van de overeenkomst of de uitvoering daarvan;
- c. Het vervoer van een Priobrief gevaar oplevert voor personen en/of zaken;
- d. De door de Afzender te verstrekken gegevens niet juist of niet volledig zijn verstrekt;
- e. Het Poststuk op de adreszijde voorzien is van andere zegels of bedrukte stickers, dan die welke door PostNL zijn uitgegeven of verstrekt;
- f. er sprake is van andere gegronde redenen.

3.2

De Afzender wordt in het geval van opschorting, voor zover mogelijk weer in het bezit gesteld van zijn Priobrief alsmede van de eventueel daarbij overgelegde bescheiden, respectievelijk in staat gesteld deze op te halen, waarmee de Overeenkomst wordt beëindigd. PostNL is gerechtigd om aan de Afzender een redelijke vergoeding voor de retourzending in rekening te brengen.

Artikel 4

Nakomen van de Overeenkomst

4.1

De Overeenkomst is door PostNL nagekomen als de door de Afzender verstuurde Priobrief overeenkomstig deze Algemene Voorwaarden is bezorgd.

4.2

De Overeenkomst tussen de Afzender en PostNL geeft aan de Geadresseerde geen eigen recht op Bezorging. De Geadresseerde kan geen beroep doen op deze Algemene Voorwaarden.

4.3

PostNL streeft ernaar om de Priobrief - onverminderd het bepaalde in artikel 14 - binnen de daarvoor toepasselijke servicekaders ongeschonden op het Adres zoals vermeld op de Priobrief af te leveren. PostNL geeft daarvoor geen garantie.

4.4

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

4.5

Een Priobrief wordt aan de Afzender teruggezonden indien de Priobrief niet bezorgd kan worden op de Priobrief vermelde Adres, de Priobrief door de Geadresseerde (onverwijld) wordt geweigerd of door de ontvanger retour Afzender wordt gestuurd. De weigering dient te geschieden direct bij, dan wel onmiddellijk na de Bezorging en zonder dat de sluiting of verzegeling is geschonden of van de inhoud is kennisgenomen. De voor de eerste verzending te betalen vergoeding blijft verschuldigd. PostNL is gerechtigd om aan de Afzender een vergoeding voor de retourzending in rekening te brengen.

4.6

Een Onbestelbare Priobrief die niet aan de Afzender kan worden teruggezonden, wordt vernietigd.

Artikel 5

Tarieven

5.1

De tarieven en nadere voorwaarden voor de Priobrief zijn vermeld in het tarievenboekje (laatste versie) van PostNL. Het tarievenboekje ligt ter inzage op de Aanbiedingspunten en kunnen online geraadpleegd worden op postnl.nl/tarieven. De hoogte van het tarief is onder andere afhankelijk van het gewicht.

5.2

De Afzender die een Poststuk ter verzending op een Aanbiedingspunt afgeeft, moet de gegevens verstrekken die vereist zijn ter vaststelling van het van toepassing zijnde tarief. Koninklijke PostNL is gerechtigd de verstrekte gegevens te controleren.

5.3

Alle bedragen die verschuldigd zijn, worden verhoogd met de belastingen en heffingen, die PostNL verplicht is in rekening te brengen.

Artikel 6

Betaling

6.1

Betaling van verschuldigde bedragen geschiedt door de Afzender voorafgaand aan het Vervoer of bij het aanbieden van de Priobrief op het Aanbiedingspunt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

6.2

Niet of niet voldoende gefrankeerde Priobrieven kunnen aan de Afzender worden teruggezonden ter (bij) frankering dan wel, indien de Afzender (bij)frankering weigert of de Afzender niet bekend is, als Onbestelbaar Priobrief worden beschouwd. Indien Koninklijke PostNL dat doelmatiger acht, kunnen niet of niet voldoende gefrankeerde Priobrieven bij de Geadresseerde worden bezorgd tegen betaling, inclusief administratiekosten. De Afzender dient het aan de Geadresseerde in rekening gebrachte te betalen als de Geadresseerde niet aan het betalingsverzoek van PostNL voldoet.

Artikel 7

Bescherming persoonlijke levenssfeer

7.1

PostNL gebruikt de in het kader van de Overeenkomst vastgelegde gegevens (van Afzender en de Geadresseerde) voor de uitvoering van de Overeenkomst. De gegevens worden verwerkt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening EU 2016/679). Meer informatie over gegevens- bescherming vindt u in de privacyverklaring op de website van PostNL.

7.2

PostNL verplicht zich om, buiten de gevallen zoals hierboven genoemd, persoonsgegevens en in het algemeen informatie over Priobrieven die in verband met de uitvoering van Overeenkomsten verwerkt worden, niet aan derden bekend te maken, tenzij daartoe een wettelijke verplichting bestaat.

7.3

Van de inhoud van niet gesloten Priobrieven wordt door PostNL alleen kennisgenomen voor zover dit in geval van Onbestelbare Priobrieven, voor het vaststellen van het Adres van de Afzender of de Geadresseerde nodig is.

7.4

Overeenkomstig de Postwet 2009 worden Onbestelbare (gesloten) Priobrieven, voor zover nodig voor het vaststellen van het Adres van de Afzender of geadresseerde alleen geopend op last van de kantonrechter te 's-Gravenhage. PostNL is verplicht daarbij te handelen overeenkomstig het in de Grondwet vastgelegde briefgeheim.

Artikel 8

Aansprakelijkheid van Koninklijke PostNL

8.1

De aansprakelijkheid van PostNL wegens toerekenbare tekortkoming van enige op grond van de Overeenkomst op haar rustende verplichting jegens de Afzender is beperkt overeenkomstig dit artikel.

8.2

Een Priobrief wordt geacht geen waarde te hebben, tenzij door de Afzender het tegendeel wordt aangetoond. Indien de waarde door de Afzender is aangetoond is de in artikel 8.1 bedoelde aansprakelijkheid van PostNL ten aanzien van een Priobrief beperkt tot de waarde van de Priobrief overeenkomstig het bepaalde in artikel 8:1103 BW, met dien verstande dat die aansprakelijkheid ten hoogste het bedrag als bepaald op grond van artikel 8:1105 BW* zal bedragen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. PostNL is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade (onder andere gederfde inkomsten en gederfde winst, veilingkosten, vertraging(en), immateriële schade etc.), tenzij in deze Algemene Voorwaarden uitdrukkelijk anders is bepaald.

8.3

1. PostNL is niet aansprakelijk voor schade, voor zover deze is veroorzaakt door een omstandigheid die een zorgvuldig vervoerder niet heeft kunnen vermijden en voor zover een vervoerder de gevolgen daarvan niet heeft kunnen verhinderen.
2. In afwijking van het bovenstaande heeft de Afzender geen recht op schadevergoeding indien de schade is ontstaan:
 - a. uit de aard of een gebrek aan de inhoud van de Priobrief;
 - b. door ondeugdelijke verpakking;
 - c. door een andere oorzaak die aan de Afzender zelf te verwijten valt;
 - d. als gevolg van oorlog of een gewapend conflict;
 - e. door aanhouding of in beslagname op last van daartoe bevoegd gezag;
 - f. door onjuiste of onvolledige Adressering;
 - g. als gevolg van overmacht, waaronder o.a. begrepen: stakingen en overstromingen.

8.4

Om voor schadevergoeding in aanmerking te komen dient het verzoek daartoe zo spoedig mogelijk dan wel binnen een redelijke termijn na ontdekking van verlies of beschadiging bij PostNL te worden ingediend.

8.5

Priobrieven ter bezorging in het binnenland worden geacht verloren te zijn gegaan wanneer deze niet zijn bezorgd en niet binnen 30 dagen na de verzending van de Priobrief kunnen worden opgeleverd.

8.6

Priobrieven 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 ter hand gesteld, indien zij daarom vragen binnen een termijn van 30 dagen nadat zij van het terugvinden in kennis zijn gesteld.

8.7

PostNL 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.

* Dit bedrag is € 3,40 per kilo

Artikel 9

Aansprakelijkheid van de afzender

9.1

De Afzender is tegenover PostNL aansprakelijk voor schade die, als gevolg van een toerekenbare tekortkoming die aan de Afzender kan worden toegerekend, door zijn Priobrief is toegebracht aan personen in dienst van PostNL en/ of door haar ingeschakelde derden, aan bedrijfsmiddelen van PostNL en/of van door haar ingeschakelde derden of aan andere Poststukken. In het laatste geval beperkt de aansprakelijkheid zich tot de bedragen die PostNL aan derden dient te vergoeden.

9.2

PostNL accepteert geen stoffen waarop de Wet Vervoer Gevaarlijke stoffen van toepassing is en/ of een Verboden inhoud bevatten, waaronder het Postvervoer van levende dieren. De Afzender garandeert deze niet te verzenden/aan te bieden. Indien de Afzender Gevaarlijke stoffen, alcohol en/of Verboden goederen ten vervoer aanbiedt bij PostNL, vrijwaart de Afzender PostNL en stelt haar schadeloos voor alle aanspraken van derden en de schade die PostNL lijdt in verband met het vervoer van Gevaarlijke Stoffen, alcohol en/of Verboden goederen. Het voorgaande geldt eveneens voor de door PostNL ingeschakelde derden.

9.3

De Afzender stemt ermee in dat het ter uitsluitende beoordeling is van PostNL wat zij met de door de Afzender aangeboden Gevaarlijke Stoffen en/of Verboden Goederen doet.

Artikel 10

Verjaring

10.1

Alle vorderingen uit hoofde van een Overeenkomst verjaren na één jaar, te rekenen van de dag volgend op die van aanbieding van de Partij.

10.2

De verjaring wordt gestuit door een schriftelijke sommatie tot nakoming of door een schriftelijke vordering tot schadevergoeding.

Artikel 11

Vorm, verpakking, adressering, afmetingen, gewicht en inhoud

11.1 Aanbiedinstructie

De Priobrief kan alleen ter verzending worden aangeboden op een Aanbiedlocatie. Op de Aanbiedlocatie betaalt de Afzender de frankeerwaarde, waarna het verzendlabel op de Priobrief wordt aangebracht. De Priobrief wordt door de Aanbiedlocatie direct voor verzending aangenomen.

11.2 Vorm

Enveloppen en kaarten moeten rechthoekig van vorm zijn. Kaarten zonder envelop moeten daarnaast vlak van oppervlakte zijn.

11.3 Verpakking

1. De verpakking van Priobrieven moet in ieder geval aan de volgende vereisten voldoen:
 - a. De sluiting van Priobrieven moet rekening houden met de inhoud van de Priobrief;
 - b. De verpakking van Priobrieven moet deugdelijk, veilig en stevig zijn en rekening houden met het gewicht, de grootte en de mate van kwetsbaarheid van de inhoud daarvan;
 - c. De verpakking moet van zodanige aard zijn dat beschadiging en/of verlies van de inhoud daarvan, beschadiging van andere Poststukken alsmede verwonding van personeel (en/of derden) van PostNL wordt voorkomen;
 - d. De verpakking mag geen mogelijkheid bieden voor het inschuiven van andere Poststukken;
 - e. Enveloppen met een open zijkant moeten zo worden gebruikt, dat deze zijkant zich rechts van het Adres bevindt.
2. Priobrieven in kaartvorm, die vervaardigd zijn van karton dat voldoende stevig is om zonder verpakking te worden vervoerd, hoeven niet verpakt te worden.

11.4 Adressering

1. Op Priobrieven moet de Geadresseerde en een volledig Adres van de Geadresseerde en de Afzender worden vermeld, al dan niet door middel van een sticker.
2. Het Adres van een Afzender- of retouradres moet worden vermeld in de linkerbovenhoek op de adreszijde van de Priobrief.

11.5 Afmetingen, gewicht

1. Minimum afmetingen: Priobrieven mogen niet kleiner zijn dan 14 cm in de lengte en 9 cm in de breedte.
- b. Maximum afmetingen: Priobrieven mogen niet groter zijn dan 32,4 x 22,9 x 3,2 cm.
Priobrieven in kaartvorm, zonder envelop verzonden, mogen niet groter zijn dan 16,2 bij 23,5 cm.
- c. Maximumgewicht: Het maximumgewicht van de Priobrief is 50 gram.

11.6 Inhoud

1. In de Priobrief mogen geen goederen worden verstuurd.
2. In het bijzonder is het Postvervoer van levende dieren niet toegestaan. Alle stoffen, waarop de Wet Vervoer Gevaarlijke Stoffen van toepassing is, zijn ook van Postvervoer uitgesloten.
3. PostNL treft geen bijzondere voorzorgen voor de behandeling van zeer kwetsbare goederen (onder andere elektronica, glas- en aardwerken etc.). PostNL kan tevens geen rekening houden met aanduidingen als breekbaar/fragile, deze zijde boven etc. .

Artikel 12

Frankering

12.1 Algemeen

Priobrieven kunnen worden bezorgd indien de tarieven daarop volledig zijn verantwoord door een Verzendlabel en de Priobrieven zijn aangeboden op een Aanbiedingspunt.

12.2 Overige bepalingen

1. PostNL heeft het recht om op ten Vervoer aangeboden Priobrieven aanduidingen aan te brengen die nodig zijn ten behoeve van de sortering en/of Bezorging.
2. PostNL vervoert geen Priobrieven, die op de adreszijde voorzien zijn van andere frankeeraanduidingen of etiketten, dan die, welke door PostNL zijn aangebracht.
3. PostNL vervoert geen Priobrieven die voorzien zijn van zegels, zegel- of stempel afdrukken, of nabootsingen van afdrukken, die door hun gelijkenis met door PostNL uitgegeven of gebruikte zegels of afdrukken verwarring kunnen veroorzaken.

Artikel 13

Verzending

13.1 Algemeen

Priobrieven moeten ter verzending worden aangeboden op een Aanbiedingspunt.

13.2 Afgifte van verzendbewijs

Priobrieven waarvoor de Afzender een verzendbewijs ontvangt, moeten met de daarbij behorende door PostNL ter beschikking gestelde formulieren worden aangeboden op een aanbiedingspunt. De Afzender ontvangt van de op deze wijze verzonden Priobrieven een verzendbewijs (inclusief het nummer van het Priobrief en een afdruk van de dagtekening).

Artikel 14

Bezorging

14.1 Algemeen

1. Priobrieven worden op dinsdag tot en met zaterdag, met uitzondering van algemeen in Nederland erkende feestdagen, bezorgd bij Geadresseerden, tenzij dit redelijkerwijs niet van PostNL verlangd kan worden of schriftelijk anders is overeengekomen. PostNL is gerechtigd om zonder voorafgaande toestemming van de Afzender gebruik te maken van derden voor de bezorging van Priobrieven.
2. De Bezorging van Priobrieven vindt plaats door de Priobrief te deponeren in de Brievenbus, waaronder de brievengleuf, behorende bij het op het Priobrief vermelde Adres, of in een Postbus.

14.2 Regels voor de Bezorging in bijzondere gevallen

1. Priobrieven wordt door PostNL alleen afgeleverd indien en voor zover Brievenbussen, bestemd voor de aflevering van Priobrieven aan Geadresseerden, voldoen aan regels omtrent plaats, afmetingen, e.d. vastgesteld in wet- en regelgeving. Ontbreekt op of bij het aangegeven Adres een Brievenbus of komt deze niet overeen met de daaraan gestelde eisen, dan wordt het daarvoor bestemde Priobrief als Onbestelbare Priobrief behandeld.
2. Priobrieven bestemd voor Geadresseerden die op recreatieterreinen verblijven, zoals bijvoorbeeld Priobrieven geadresseerd aan niet voor permanente bewoning dienende recreatiewoningen in bungalowparken of op volkstuincomplexen, campings en jachthavens worden niet 'aan huis' bezorgd maar gedeponeerd in de bussen van een Brievenbussenfront of andere soortgelijke voorziening dan wel afgegeven aan de beheerder van het complex.
3. Priobrieven bestemd voor Geadresseerden in verpleegtehuizen, bejaardentehuizen, kazernes, legerplaatsen en andere panden en complexen waar meer Geadresseerden verblijven, worden in de gemeenschappelijke Brievenbus bezorgd, dan wel afgegeven aan een daartoe door belanghebbenden aangewezen persoon.
4. Priobrieven bestemd voor gefailleerden of voor natuurlijke personen waarvan het vermogen krachtens de Faillissementswet door een bewindvoerder wordt beheerd, worden bezorgd met inachtneming van de regels, die daarvoor in de Faillissementswet zijn gesteld. Onduidelijk geadresseerde Priobrieven, waarvan PostNL 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. Priobrieven aan overleden Geadresseerden, worden bezorgd op het Adres, dat op de Priobrief is vermeld, tenzij de erfgenamen of de executeur- testamentair door middel van een aanvraag 'Nabestaanden-service' Bezorging op een ander Adres hebben verzocht.
6. Priobrieven die zijn geadresseerd aan een natuurlijke of een rechtspersoon, die een overeenkomst betreffende een Verhuisservice, Bewaarservice of Doorzendservice met PostNL heeft gesloten, worden gedurende de met de Geadresseerde overeengekomen periode afgeleverd op het overeengekomen Adres.

Artikel 15

Bijzondere bepalingen

15.1

In aanvulling op deze Algemene Voorwaarden is het bepaalde bij of krachtens Boek 8 BW van toepassing op het Vervoer dat door PostNL uit hoofde van Overeenkomsten als bedoeld in deze Algemene Voorwaarden wordt verricht.

15.2

PostNL is gerechtigd haar rechten en verplichtingen voortvloeiend uit een Overeenkomst over te dragen aan een aan haar gelieerde derde rechtspersoon.

15.3

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

Artikel 16

Wijzigingen en aanvullingen

PostNL heeft het recht deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen en/of aan te vullen. Indien PostNL hiertoe overgaat, zal zij daarvan tenminste dertig (30) kalenderdagen voor inwerkingtreding van de wijziging en/of aanvulling schriftelijk (waaronder e-mail begrepen) mededeling doen aan klanten met een Overeenkomst.

Artikel 17

Klachten, geschillen en toepasselijk recht

17.1

Op alle Overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

17.2

Koninklijke PostNL stelt voor het indienen van klachten inzake de uitvoering van de Overeenkomst een telefoonnummer beschikbaar. Een klacht kan ingediend worden via de chatbot waarna ook het telefoonnummer waarop een medewerker te bereiken is beschikbaar gesteld wordt. Voorts kan een klacht ingediend worden via Facebook, Twitter of via een brief. Koninklijke PostNL streeft ernaar een klacht zo spoedig mogelijk af te handelen, maar uiterlijk binnen 30 dagen. Als een dergelijke inhoudelijke reactie binnen de bovengenoemde termijn niet mogelijk is, zal worden aangegeven waarom een eerdere inhoudelijke reactie redelijkerwijs niet mogelijk is. Daarbij zal de uiterste datum van definitieve inhoudelijke reactie worden vermeld. Als dit voor de goede behandeling van de klachten nodig is, kan Koninklijke PostNL het op schrift stellen van de klacht verlangen.

17.3

Blijft er tussen Koninklijke PostNL en de Afzender zijnde een consument een geschil bestaan of wordt niet binnen 30 dagen, dan wel indien van toepassing binnen de nader gestelde termijn, na het indienen van de klacht inhoudelijk gereageerd, dan kan de voornoemde Afzender dit geschil tegen betaling van het verschuldigde klachtengeld op elektronische wijze of schriftelijk aanhangig maken bij de onafhankelijke Geschillencommissie Post via www.degeschillencommissie.nl respectievelijk, Postbus 90600, 2509 LP 's-Gravenhage. Een geschil moet uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de consument zijn klacht indiende, bij de Geschillencommissie Post aanhangig worden gemaakt.

17.4

Geschillen tussen Koninklijke PostNL en Afzenders, zijnde consumenten, 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 overeenkomstig haar reglement. Wenst de Afzender geen behandeling van een geschil door de Geschillencommissie Post of kan deze het geschil niet behandelen, dan kan hij het geschil aan de burgerlijke rechter voorleggen.

17.5

Geschillen tussen PostNL en Afzenders, zijnde een natuurlijk persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Den Haag.

