

Algemene Voorwaarden voor Goederenvervoer

Geldig vanaf 1 januari 2026



Inhoud

1. Definities	3
2. Toepasselijkheid AVG en toepasselijke regelgeving	4
3. Tegenstrijdige bepalingen	4
4. Aanbiedingsvoorwaarden	5
5. Vergoeding	5
6. Betaling	5
7. Weigering, opschorting of staking van vervoer	6
8. Wijziging van de vervoerovereenkomst	6
9. Nakomen van de vervoerovereenkomst door PostNL	6
10. Overkomstduur	7
11. Aansprakelijkheid	7
12. Aanvullende diensten	7
13. Wijze van aflevering	10
14. Informatie aan de Afzender en/of de Geadresseerde	11
15. Aansprakelijkheid en vrijwaring Gevaarlijke stoffen en Verboden goederen	11
16. Kennisgeving schade	12
17. Bescherming persoonlijke levenssfeer	12
18. Ontbinding	12
19. Wijziging voorwaarden	13
20. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting	13

PostNL Pakketten Benelux B.V.,
ingeschreven in het Handelsregister onder nr. 34337145.

Artikel 1

Definities

Aanbiedingspunt

De door PostNL aangewezen vestigingen of faciliteiten voor het in ontvangst nemen van Zendingen door PostNL in haar hoedanigheid van vervoerder.

Aanvullende diensten

Diensten die apart kunnen worden afgenomen, zoals Verhoogde Aansprakelijkheid en Handtekening voor Ontvangst.

Afgesproken Plek

Een door de Geadresseerde aangegeven afgesproken plek op het op de Zending vermelde adres.

Afzender

Opdrachtgever/contractpartij van PostNL.

AVG

Deze Algemene Voorwaarden voor Goederenvervoer.

Geadresseerde

Degene aan wie PostNL de Zending volgens de Vervoerovereenkomst 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 Nederland-België, Pakketten EU consumenten, Pakketten EU zakelijk, Pakketten nietEU, losse Zending met een bestemming binnen de EU (zwaarder dan 20 kg) of Internationale Retouren.

Overeenkomst

De overeenkomst tot vervoer van Zendingen tussen PostNL en de klant op grond waarvan de klant individuele vervoerovereenkomsten aan kan gaan.

Pakketkluis-aan-huis

Een voor het afleveren van een Zending bestemde pakketkluis met een slot, welke is gemonteerd aan de wand of op de grond van het op de Zending vermelde adres.

Partij

Een aantal Zendingen dat gelijktijdig wordt aangeboden aan PostNL voor rekening van één en dezelfde Afzender, volgens overeengekomen voorwaarden waaronder 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 (Vervoer)overeenkomst.

Servicekader

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

Verboden goederen

Goederen (I) die op grond van internationale of nationale wet of regelgeving (waaronder begrepen regels van internationale organisaties) verboden zijn te transporteren, (II) waarvoor PostNL niet de noodzakelijke licentie dan wel autorisatie heeft verkregen en/of (III) 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.

Vervoerovereenkomst

Een tussen PostNL en de Afzender onder deze Algemene Voorwaarden voor Goederenvervoer gesloten overeenkomst tot vervoer van een specifieke Zending.

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. In geval van 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. In geval van 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. In geval van 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) (hierna gezamenlijk te noemen: "Luchtvervoer verdragen").
- d. In geval van Internationale zendingen naar de Verenigde Staten en Puerto Rico: de Aanvullende voorwaarden inzake het vervoer van Zendingen naar de Verenigde Staten en Puerto Rico, te vinden op postnl.nl/algemene-voorwaarden/zakelijk.

Artikel 3

Tegenstrijdige bepalingen

Bij strijdigheid tussen de bepalingen van de AVG en de bepalingen van de AVC, niet dwingendrechtelijke bepalingen in de wet en/of de in artikel 2 vermelde verdragen, prevaleren de bepalingen van de AVG.

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 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:

- 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);
- 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;
- het vervoer bij wet of overheidsvoorschrift is verboden, of PostNL aanwijzingen heeft dat het vervoer strijdig kan zijn met de wet of een overheidsvoorschrift;
- de Afzender in verzuim is met de nakoming van de betalingsverplichtingen uit hoofde van een andere overeenkomst met PostNL;
- 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 Vervoerovereenkomst

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 en kan in bepaalde gevallen gerechtigd zijn om hier een bijdrage voor te vragen. In dat laatste geval zal PostNL dat vooraf aangeven.

Artikel 9

Nakomen van de Vervoerovereenkomst door PostNL

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

Artikel 10

Overkomstduur

10.1

PostNL streeft ernaar 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 overeengekomen. 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 met PostNL is overeengekomen.

10.3

Ten aanzien van vervoer van (uitgaande) Internationale Zendingen en Internationale Retouren is de nagestreefde overkomstduur afhankelijk van het land in combinatie met specifiek gebied van bestemming, de correctheid én volledigheid van de voormelding (email, buitenlands telefoonnummer) en (voor zover van toepassing) 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 de Luchtvervoer verdragen (in geval het vervoer geheel of gedeeltelijk door de lucht plaatsvindt).

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, beschadigde of vertraagde Zendingen, als bedoeld in de artikelen 11.1 en 11.2 van de AVG.

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 12 dan wel de laatste versie van de Servicekaders PostNL Pakketten Benelux B.V. & PostNL Transport B.V. genoemde Aanvullende diensten. PostNL heeft het recht om de Aanvullende diensten op ieder moment (tijdelijk) stop te zetten of (tijdelijk) niet aan te bieden. Afzenders waarmee PostNL een Overeenkomst heeft gesloten worden in een dergelijk geval zestig (60) kalenderdagen van tevoren hierover geïnformeerd.

Voor Afzenders die een Overeenkomst met PostNL hebben afgesloten, zijn de Aanvullende diensten nader gespecificeerd in de Servicekaders PostNL Pakketten Benelux B.V. & PostNL Transport B.V. Daarnaast geldt voor de hierna genoemde Aanvullende diensten nog het volgende:

12.1 'Verhoogde aansprakelijkheid' i.c.m. Handtekening voor ontvangst danwel i.c.m. Ontvangstcode aan de deur

- 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, reisdocumenten, beltegoeden, plastic geld, toegangsbewijzen en kosten ontstaan door het bellen via een abonnement, uitsluitend in overeenstemming met de op grond van de AVC, het CMR dan wel de Luchtvaart verdragen geldende (standaard) limieten.
- 2 Hoogwaardige elektronische producten, dat wil zeggen elektronische producten met een verkoopwaarde van meer dan € 250,-, mogen alleen met PostNL verzonden worden als u hiervoor 'Verhoogde aansprakelijkheid' i.c.m. Ontvangstcode aan de deur afneemt. Indien de Afzender deze dienst niet heeft afgenomen, vergoedt PostNL schade in verband met verlies of beschadiging van Zendingen uitsluitend tot de limiet van artikel 13 AVC (of artikel 23 of 25 CMR in geval van Pakketten Nederland-België).
- 3 Zendingen kunnen op verzoek van de Afzender en tegen betaling van de door PostNL vastgestelde vergoeding met 'Verhoogde aansprakelijkheid' worden verzonden. Dit geldt ook voor de Zendingen als bedoeld in artikel 12.1.1. Een verhoging van de aansprakelijkheidslimiet wordt slechts overeengekomen onder de voorwaarde dat de Zending een zogenaamde proof of acceptance scan heeft gehad op een Aanbiedingspunt van PostNL.
- 4 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.
- 5 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'.
- 6 De bepalingen van het CMR en van de Luchtvaart verdragen inzake 'bijzonder belang bij aflevering' (resp. art. 26 CMR, art. 22 lid 2 Verdrag van Warschau en art. 22 lid 2 Verdrag van Montreal) zijn van overeenkomstige toepassing.
- 7 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 (inkoop) waarde van de inhoud of de Afzender in aanmerking komt voor een eventuele schadevergoeding zoals bedoeld in dit artikel 12.1. Indien de Afzender op basis van de overgelegde bewijzen in aanmerking komt voor een schadevergoeding, bepaalt het overgelegde bewijs met de laagste waarde, de hoogte van de schadevergoeding, welke in geen geval meer zal bedragen dan de kosten die de Afzender voor de inhoud van de Zending heeft moeten maken.
- 8 Dit artikel 12.1 is niet van toepassing op Internationale zendingen, zijnde Pakketten EU (uitgezonderd Pakketten Nederland-België) en Pakketten Niet-EU.

12.2 Handtekening voor ontvangst

- 1 Bij Internationale Zendingen Pakketten EU en Pakketten Niet EU met de Aanvullende dienst 'Track & Trace Verzekerd' en 'Track & Trace Verzekerd Plus' maakt 'Handtekening voor ontvangst' standaard deel uit van de diensten van PostNL.
- 2 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.
- 3 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'.

* Voorbeelden van geldswaardige papieren zijn telefoonkaarten, geschenkbonnen, boekenbonnen, toegangsbewijzen, maar ook effecten.

- 4 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:

12.3 Track & Trace Verzekerd en Track & Trace Verzekerd Plus voor Pakketten EU (uitgezonderd België) en Pakketten Niet-EU

- 1 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen vergoedt PostNL schade in verband met verlies, beschadiging of vertraging van Zendingen met 'Track & Trace Verzekerd' en 'Track & Trace Verzekerd Plus' inhoudende geld, geldswaardig papier*, edele metalen, edelgesteenten, parels, voorwerpen of documenten met een kunst of verzamelwaarde, reisdocumenten, beltegoeden, plastic geld, toegangsbewijzen en kosten ontstaan door het bellen via een abonnement, uitsluitend in overeenstemming met de op grond van de AVC dan wel de CMR of Luchtvervoer verdragen geldende (standaard) limieten.
- 2 Internationale zendingen, zijnde Pakketten EU en Pakketten Niet EU kunnen op verzoek van de Afzender en tegen betaling met de aanvullende dienst 'Track & Trace Verzekerd' dan wel 'Track & Trace Verzekerd Plus' worden verzonden. Niettegenstaande dwingendrechtelijke van toepassing zijnde wet en regelgeving, bedraagt de maximum aansprakelijkheid bij de aanvullende dienst 'Track & Trace Verzekerd' € 50 per Internationale zending en de maximum aansprakelijkheid bij de aanvullende dienst 'Track & Trace Verzekerd Plus' € 500 per Internationale zending.
- 3 In geval van aan PostNL toerekenbare schade ten gevolge van verlies of beschadiging van een Internationale zending met 'Track & Trace Verzekerd' en 'Track & Trace Verzekerd Plus' 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 'Track & Trace Verzekerd' en 'Track & Trace Verzekerd Plus'. 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 (inkoop)waarde van de inhoud of de Afzender in aanmerking komt voor een eventuele schadevergoeding zoals bedoeld in dit artikel 12.3.
- 4 De bepalingen van het CMR en de Luchtvaart verdragen inzake 'bijzonder belang bij aflevering' (resp.art. 26 CMR, art. 22 lid 2 Verdrag van Warschau en art 22 lid 2 Verdrag van Montreal) zijn van overeenkomstige toepassing.

12.4 Aangetekend

- 1 Zendingen, met uitzondering van Zendingen zonder Track & Trace, kunnen op verzoek als Aangetekend worden verzonden.
- 2 De naam en het adres van de Geadresseerde en de Afzender moet volledig, duidelijk en onuitwisbaar op de Zending zijn vermeld.
- 3 De inhoud van aangetekende Zendingen kan worden verzekerd tegen een maximumbedrag van € 500.
- 4 Aangetekende Zendingen worden uitgereikt op het adres van de Geadresseerde. 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

- 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.
- 2 De naam en het adres van de Geadresseerde en de Afzender moet volledig, duidelijk en onuitwisbaar op de Zending zijn vermeld.
- 3 De inhoud van Zendingen verzonden met de Verzekerservice kan worden verzekerd tegen het opgegeven bedrag met een maximum van € 5.500.
- 4 Zendingen 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.
- 5 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.

* Voorbeelden van geldswaardige papieren zijn telefoonkaarten, geschenkbonnen, boekenbonnen, toegangsbewijzen, maar ook effecten.

12.6 Spoedservice

- 1 Zendingen kunnen op verzoek met de spoedservice worden verzonden. Zendingen die op een werkdag voor 17.00 uur op een PostNL punt ten vervoer worden aangeboden, worden, ter keuze van Afzender, de volgende werkdag voor 10.00 uur of voor 12.00 uur afgeleverd.
- 2 Zendingen met spoedservice zijn tot maximaal € 500 verzekerd.
- 3 Zendingen die op vrijdag en zaterdag ten vervoer worden aangeboden met de spoedservice zijn uitgezonderd van het bepaalde in 12.5.1.
- 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 op alle dagen van de week afgeleverd, met uitzondering van de zondagen 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 Afsproken Plek of opgegeven ander adres. PostNL heeft het recht om een (binnenlandse) Zending zonder Aanvullende dienst, een binnenlandse Zending met de Aanvullende diensten Handtekening voor ontvangst en Avondbezorging of een Internationale zending die niet op het (woon) adres van de Geadresseerde kan worden afgeleverd, uit te reiken aan één van zijn bureaus*. In een dergelijk geval wordt hiervan aan de Geadresseerde een schriftelijke (al dan niet digitale) mededeling achtergelaten of verstuurd. Als uitreiking aan één van zijn bureaus evenmin mogelijk blijkt, of indien het een Zending betreft met een andere Aanvullende dienst dan hiervoor genoemd, dan wordt aan de Geadresseerde een schriftelijke (al dan niet digitale) mededeling achtergelaten of verstuurd, 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

1. De aflevering kan plaatsvinden door:
 - a. deponering in de brievenbus of brievengleuf op het op de Zending vermelde adres, uitgezonderd Zendingen met Handtekening voor ontvangst, 'Verhoogde aansprakelijkheid', Aangetekende Zendingen en Zendingen met Verzekerservice;
 - b. aanbidding ter aflevering in de postbus van de Geadresseerde, uitgezonderd Zendingen met Handtekening voor ontvangst, 'Verhoogde aansprakelijkheid', Aangetekende Zendingen en Zendingen met Verzekerservice;
 - c. uitreiking aan de Geadresseerde (al dan niet via een PostNL Pakket en Briefautomaat), 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;
 - d. uitreiking aan bureaus (bij Zendingen opgenomen in artikel 13.1.2);
 - e. het achterlaten van de Zending op een Afsproken Plek of deponering in de Pakketkluis-aan-huis (bij Zendingen zonder Aanvullende dienst, hiervan weer uitgezonderd Alleen Huisadres).
2. Bij aflevering als bedoeld in artikel 13.2.1 a. tot en met e. zal het vervoer en de verantwoordelijkheid van PostNL onder de Vervoerovereenkomst zijn geëindigd.

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

** 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 een week 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 (waaronder e-mail inbegrepen) 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 een week) 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 twaalf (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 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 twaalf (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 een week), 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 dertig (30) kalenderdagen 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. 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 dertig (30) kalenderdagen 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, gaat PostNL er vanuit dat de Vervoerovereenkomst correct is uitgevoerd.

Artikel 17

Bescherming persoonlijke levenssfeer

17.1

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 Algemene verordening gegevensbescherming (Verordening EU 2016/679). Meer informatie hierover vindt u in de privacyverklaring van PostNL.

17.2

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.

17.3

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 optout regeling die onderaan elke nieuwsbrief staat.

Artikel 18

Ontbinding

Zowel PostNL als Afzender hebben het recht een Vervoerovereenkomst zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden indien één van de onder a t/m d gegeven omstandigheden zich voordoet:

- a. een partij is meer dan zeven (7) kalenderdagen in verzuim in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van een Vervoerovereenkomst;
- b. een partij heeft surséance van betaling aangevraagd of er is surséance van betaling verleend;
- c. een partij heeft zijn faillissement aangevraagd of is in staat van faillissement gesteld;
- d. een partij heeft de vrije beschikking over zijn vermogen verloren.

Artikel 19

Wijziging voorwaarden

PostNL heeft het recht deze AVG 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 20

Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

20.1

Op alle Vervoerovereenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

20.2

De bevoegde rechter te Rotterdam is bij uitsluiting bevoegd om van alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met Vervoerovereenkomsten kennis te nemen.

Meer weten?

Bel 088 868 68 68 of kijk op postnl.nl

PostNL Pakketten Benelux B.V.,

ingeschreven in het Handelsregister onder nr. 34337145.

