

Duizenden pakjes zitten vast in verzegelde depots van PostNL: wat als jouw pakje erbij is? En kan je nog wel veilig iets online bestellen?

Het Nieuwsblad - 30 Mar. 2022

Meer dan 8.000 pakjes zitten vast in twee verzegelde depots van PostNL, in Wommelgem en in Willebroek. En voorlopig is nog niet duidelijk wanneer die depots weer zullen worden vrijgegeven. Maar wat als jouw pakje erbij is? Hoe kan je dat achterhalen? En kan je nog wel veilig online iets kopen?

Guy Stevens

Kun je nog met een gerust hart een pakje bestellen bij webshops die met PostNL werken?

“Wat ik vandaag in de markt zie, is dat PostNL en andere partijen zich de voorbije maanden van back-ups voorzien hebben zodat ze in onverwachte omstandigheden snel kunnen schakelen. Daar zal de coronacrisis wel voor veel tussenzitten”, zegt Roel Gevaers, transporteconoom aan de UAntwerpen. “Nooddepots horen daarbij, in Temse is er zo bijvoorbeeld één. De pakjes die geblokkeerd zitten in die verzegelde depots, die zitten vast. Maar je kan vandaag wel met een gerust hart een pakje bestellen, zelfs in webwinkels die met PostNL werken. Die ketens staan niet onder grote druk, het zijn relatief kalme dagen in de e-commerce.”

LEES OOK. En plots werd je pakje geleverd door ‘een criminele organisatie’: “Het gaat in hele sector mis. Dan krijg je zo'n wantoestanden” (+)

Want PostNL, zelfs met de toplui die opgepakt zijn en dus vastzitten, kan gewoon voortwerken. “Het is niet omdat die mensen vastzitten en twee depots verzegeld zijn, dat alles daar plots plat ligt”, zegt Gevaers. “Ze kunnen dat opvangen.

Bol.com is een van de webwinkels die in ons land in grote mate met PostNL samenwerkt. En de gevolgen zijn voelbaar, zegt woordvoerder Joost Morel. “Er liggen ongeveer 8.000 pakjes van ons verzegeld in die depots”, zegt hij. “Maar wij werken ook met bijvoorbeeld Bpost samen, dus we hebben onze transportketen wat omgegooid, waardoor mensen toch nog kunnen blijven bestellen en de al bestelde pakjes (behalve diegene die verzegeld zijn, red.) toch nog binnen de verwachte levertijd bij hen zullen zijn.”

Ook Kruidvat voorziet geen problemen met nieuwe bestellingen. “Maar er ligt wel een tiental pakketjes van ons in die verzegelde depots”, klinkt het op de persdienst. “Voor die klanten is het natuurlijk wel vervelend.”

Hoe weet je of je pakketje in een verzegeld depot ligt?

Honderd procent zekerheid ga je daar wellicht niet over krijgen, meent Gevaers. Maar er zijn wel manieren om er zo goed als zeker van te zijn. “Als je begin deze week of afgelopen weekend iets had besteld bij een van die webshops die met PostNL samenwerken, Bol.com of Kruidvat bijvoorbeeld, klik dan eens op de track&trace-link die je gekregen hebt. Als je ziet dat daar datums weggehaald zijn of krijg je een foutmelding, dan heb je reden om aan te nemen dat het niet goed zit. Ook een optie: als er staat dat je pakket ingescand is in het depot van Willebroek of Wommelgem en je ziet daarna geen updates meer, is de kans ook groot dat je pakket vastzit.”

Webwinkels als Bol.com en Kruidvat informeren hun klanten er wel van dat hun pakket vertraging oploopt, aldus de woordvoerders.

LEES OOK. Duizenden PostNL-pakjes vast in depots, CEO van Belgische tak in cel: “Ze zijn de controle volledig kwijt” (+)

Wat kan je dan doen?

De eerste optie is geduld hebben en wachten tot de depots vrijgegeven worden en je pakketje bij jou wordt geleverd. Hoelang de depots verzegeld zullen blijven, is koffiedik kijken. Eind november werd de PostNL-vestiging in Wommelgem al eens verzegeld en toen duurde dat vijf dagen eer ze vrijgegeven werd. Nu zou het langer kunnen duren door de omvang van het onderzoek, maar daar bestaat geen duidelijkheid over.

“De tweede optie is dat je bij een andere webshop hetzelfde product bestelt en dan, afhankelijk van welk pakketje het eerst toekomt, het andere terugstuurt”, zegt Roel Gevaers. Op de website van de webshops kan je – vaak bij de frequently asked questions (FAQ) – zien met welke pakjesdienst zij samenwerken. “Je zou daar kunnen beslissen om even niet te bestellen bij winkels die met PostNL samenwerken. Maar nogmaals: ik denk niet dat het nodig is, vertragingen zijn er voorlopig niet bij nieuwe bestellingen.”

Wat dat terugsturen betreft: in de Europese wetgeving is opgenomen dat je in de eerste twee weken na ontvangst elk pakket mag retourneren. “Er zijn wel uitzonderingen, zoals vers voedsel en gepersonaliseerde artikelen zoals laptops of smartwatches met je naam erin gegraveerd”, zegt Gevaers.

“Gedupeerde klanten kunnen bij de klantenservice hun bestelling annuleren”, voegt Joost Morel van Bol.com toe. “Zij krijgen hun geld terug en kunnen het artikel opnieuw bestellen als ze dat willen.” Bij Kruidvat krijgen de gedupeerden een mail. “Daarin zoeken we samen met hen een oplossing”, zegt de woordvoerster nog.

De laatste methode is de meest arbeidsintensieve, zegt Gevaers. De meest evidente ook: naar de winkel gaan en het daar in levenden lijve kopen, zonder tussenkomst van een pakjesdienst.