

Koeriers en klanten getuigen over diefstal pakjes: 'Op het moment van de zagezegde levering stond ik het gazon van mijn voortuin te maaien'

'Uw pakje werd zonet geleverd.' Dat zinnetje zien onlineshoppers maar al te graag in hun mailbox verschijnen. Maar steeds meer pakjes gaan verloren. Nogal wat pakketbezorgers houden uw – vooral dure – bestellingen liever voor zichzelf dan ze af te leveren. En dat is volgens hen niet eens zo moeilijk, blijkt uit een onderzoek van

Het Laatste Nieuws . Maar hoe komen ze daarmee weg? En wie draait er uiteindelijk voor op?

Begin augustus. Annelies Bulté (40) uit Heusden zit thuis te wachten op een gloednieuwe tablet van Samsung. Rond 15 uur krijgt ze een mailtje van bpost: "Uw pakje werd zonet geleverd." Alleen, Annelies heeft niets gemerkt. Niemand die aanbelt, geen pakje in de brievenbus. "Er klopte iets niet", vertelt ze. "We stonden het pakje praktisch op te wachten. De burens hadden ook niets gekregen en diezelfde dag zouden er ook drinkbussen geleverd worden. Die vonden we wel, naast de deur bij een café om de hoek."

Annelies twijfelt dan ook niet: "Die tablet moet gestolen zijn." Ze belt meteen naar bpost, om te vragen waar de fout zit. "Na een aantal dagen kregen we te horen dat ze de postbode hadden aangesproken. Die had het pakje "veilig voor de deur gezet". Maar dat is onmogelijk, we waren heel de dag thuis aan het wachten. Ik belde ook naar Samsung, zij zouden een klacht indienen en de tablet opnieuw opsturen. Zodra hij weer in voorraad was."

Annelies besloot om haar ervaringen te delen in een buurtgroep op Facebook. "Ik plaatste een bericht in 'Ge zijt van Heusden als ge...' en kreeg meteen veel reacties. Tientallen mensen hebben onlangs iets gelijkaardigs meegemaakt." Wat ook opvalt: telkens gaat het om dure spullen, vaak elektronica. "Ook mijn smartphone was zagezegd afgeleverd voor de deur", vertelt Xavier Janssens (41), die op het bericht reageerde. "Er was zelfs afgetekend. Alleen, er is nooit iemand komen aanbellen. Dat konden we zelfs controleren door de camerabeelden aan de voordeur."

De bestellingen van Annelies en Xavier zijn maar twee van de talloze pakjes die ieder jaar verloren gaan. Bpost geeft daar geen exacte cijfers over, maar spreekt van 0,1 procent op de miljoenen pakjes die het bedrijf ieder jaar verstuurt. "Het percentage stijgt niet de laatste jaren, maar gezien het totale aantal pakjes dat wordt verzonden wel sterk is gestegen, is het aantal verloren pakjes in absolute cijfers wel gestegen", zegt woordvoerder Veerle Van Mierlo. "Er zijn ook duidelijke indicaties dat het aantal diefstallen in heel de sector stijgt", zegt professor Roel Gevaers, transporteconoom aan de Universiteit Antwerpen. "We weten uit onderzoek dat wanneer inflatie toeneemt en er meer economische problemen zijn, zoals nu, er ook meer diefstal is. De pakjessector blijft daarvan niet gespaard."

Testaankoop ziet dat er ook veel klachten binnenkomen over mogelijke pakjesdiefstal. "Deze zomer ontvingen we heel wat meldingen over niet-geleverde pakketten. Sommigen spreken effectief over geopende kartonnen dozen. De pakjesbedrijven komen er niet fraai uit." En ook verschillende pakjeskoeriers erkennen het probleem wanneer we hen

opbellen. Sterker nog: enkele koeriers geven ook toe dat ze ooit wel eens een pakje gestolen hebben. “De verleiding is soms groot en het gaat verbazend makkelijk”, vertelt een koerier. “Natuurlijk, je moet er geen gewoonte van maken, anders gaat bpost je in de gaten houden.”

En tóch maken sommige koeriers er een echte bijverdienste van. Dat vertelt Carlo (37), hij werkte als bezorger voor bpost, maar wil niet dat we zijn echte naam gebruiken. “Als je op regelmatige basis een dure bestelling kan bijhouden, dan kan je makkelijk een paar duizend euro extra verdienen.” En daar zijn volgens hem verschillende manieren voor. “Sommige koeriers zeggen bijvoorbeeld dat ze een pakje correct hebben geleverd aan de deur, terwijl ze het gewoon bijhouden. Ze nemen een foto van het afgeleverde pakje, zetten zélf een handtekening en nemen het daarna gewoon weer mee. Als er dan een klacht binnenkomt, is het hun woord tegen dat van de klant.” Die klant krijgt volgens Carlo dan een mail dat het pakje geleverd is, maar in werkelijkheid ligt het weer bij de koerier in de koffer.

Maar sommige pakjes worden ook al in het depot gestolen, gaat Carlo verder. Dat gaat als volgt: “In het begin van de dag krijgen we een lijst met alle pakjes die we moeten leveren. We geven aan welke pakjes we daadwerkelijk meenemen, en welke we niet kunnen vinden.” Maar ook daar wordt over gelogen, zegt Carlo. “Als je dan een dure bestelling in de auto kan verstoppen en zeggen dat die niet bij de hoop zat, dan kom je daar vaak mee weg. Bpost werkt wel met een controlescan voor je vertrekt, maar als je dat pakje goed verstoppt, dan kan je doen wat je wil. Ze gaan je busje ook niet uitkammen.” In dat geval krijgt de klant een melding dat zijn pakje onderweg ‘verloren’ is gegaan.

Ook Younes (35) – opnieuw een schuilnaam – werkt als koerier voor bpost. En ook hij heeft in het verleden al pakjes gestolen. “Ik probeer wel op te letten, want ik heb ook al een aantal collega's door de mand zien vallen.” In het verleden werkte Younes voor andere pakjesbedrijven. “Er worden in héél de sector pakjes gestolen. Vooral tijdens de drukke periodes, zoals Black Friday en de feestdagen, kan je makkelijk stelen. Dan valt het niet op. Als je heel veel pakjes moet leveren, gaat de beveiliging niet de moeite doen om alles opnieuw te controleren. En als je zegt dat je correct werkt, dan geloven ze je meestal ook.”

Al lopen koeriers die té opzichtig werken vroeg of laat tegen de lamp, vult Younes aan. “Sommige koeriers overdrijven door vijf tot tien pakjes per week te stelen. Dan kom je natuurlijk snel in het vizier van de pakjesbedrijven.” En zodra dat gebeurt, wordt de volgende diefstal een stuk moeilijker. “Bpost werkt bijvoorbeeld met privédetectives die je in de gaten kunnen houden, of camerabeelden die de route van het pakje kunnen volgen.” Al zien zij enkel waar het pakje naartoe gaat, en niet wat erin zit. “Sommige koeriers halen de inhoud uit de verpakking en leggen dan de lege doos in de wagen. Ze hebben zelfs een rol plakband in de auto liggen, om een pakje weer dicht te plakken. Ook zo proberen ze de controle te omzeilen.”

Volgens Carlo doen heel wat webshops ook weinig moeite om te verbergen wat er in een pakje zit. En dat maakt het voor hen nog makkelijker. “Bij een doos van bol.com kan je bijvoorbeeld eenvoudig binnenkijken. Als je dan een Apple-logo ziet, weet je dat het waardevol is. Op andere pakjes kleeft soms zelfs de bestelbon.” En zo'n diefstal treft vooral de webshops, vult professor Gevaers aan. “De grote webshops kunnen zo'n diefstal makkelijk in hun budget opvangen. Maar de kleine webshops voelen dat wel. Zij zijn in dit verhaal de grote verliezer.”

Doos zonder logo

“Naast de veiligheidsmaatregelen en onderzoeken, zouden de webwinkels ook kunnen kiezen voor uniforme verpakkingen. Bij Coolblue of MediaMarkt weten dieven bijvoorbeeld meteen dat er elektronica in de pakjes zit. Een bruine, naamloze doos zou het dieven veel moeilijker maken. En ook: hoe vaker een pakjesbedrijf een bestelling scant en dus wéét waar hier is, hoe moeilijker om ze te stelen. Het aantal scans verhogen zou dus ook kunnen helpen.” Maar diefstal zal altijd blijven bestaan, ook in de pakjessector, zegt professor Gevaers. “Wie online iets bestelt, zal daar altijd rekening mee moeten houden.”

Een maand later heeft Annelies haar tablet eindelijk gekregen. Xavier kon helaas op minder bijval rekenen bij de webwinkels. “De bestelling werd uiteindelijk geannuleerd en we kregen cadeaubonnen van MediaMarkt in de plaats. Maar omdat zij eerst niet goed meewerkten, heb ik een nieuwe telefoon besteld op de website van Samsung. Twee keer betaald dus.” Ook in zijn geval zou bpost een onderzoek starten. “Het pakje moet verdwenen zijn, want op het moment van de zogezegde levering stond ik het gazon van mijn voortuin te maaien.”

Bpost: 'Elk verloren pakje is eentje te veel'

[Joppe Nuyts](#)