

## 2019Z14920

Vragen van de leden **Weverling** en **Wörsdörfer** (beiden VVD) aan de Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat over *het bericht «Ondernemers dupe van kwijtgeraakte pakketjes»* (ingezonden 10 juli 2019).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Ondernemers dupe van kwijtgeraakte pakketjes: «Kost me 1.000 euro per maand»»?<sup>1</sup>

Vraag 2

Deelt u de mening dat het kwijtraken van pakketjes terecht een ergernis van webshops en consumenten is? Zo nee, waarom niet? Zo ja, deelt u de mening dat er een oplossing voor dit probleem moet worden gezocht?

Vraag 3

Klopt het dat ondernemers opdraaien voor de kosten van kwijtgeraakte pakketjes?

Vraag 4

Klopt het dat het voor ondernemers lastig is om de kosten van kwijtgeraakte pakketjes vergoed te krijgen? Zo ja, deelt u de mening dat dit zorgelijk is?

Vraag 5

Kunt u een overzicht geven van het totaal aantal pakketjes dat op jaarbasis kwijtraakt? Zo ja, kunt u aangeven hoeveel van deze pakketjes van ondernemers uit het midden- en kleinbedrijf (mkb'ers) afkomstig zijn?

Vraag 6

Kunt u aangeven wat de oorzaken zijn van het kwijtraken van pakketjes? Zo nee, waarom niet?

Vraag 7

Kunt u per bezorgbedrijf en/of postbedrijf aangeven hoeveel pakketjes er per jaar kwijtraken? Zo nee, waarom niet?

<sup>1</sup> <https://www.rtlz.nl/business/ondernemen/artikel/4774126/ondernemers-dupe-pakketten-kwijt-post>

Vraag 8

Wat kost het kwijtraken van pakketjes een Nederlandse webshop gemiddeld op jaarbasis?

Vraag 9

Kunt u aangeven hoeveel pakketjes die worden verzonden met een Track & Trace-code op jaarbasis kwijtraken?

Vraag 10

Hoeveel procent van het totaal aantal pakketjes dat met een Track & Trace-code wordt verzonden raakt op jaarbasis kwijt?

Vraag 11

Kunt u aangeven hoeveel pakketjes die zonder Track & Trace-code worden verzonden op jaarbasis kwijtraken?

Vraag 12

Hoeveel procent van het totaal aantal pakketjes dat zonder Track & Trace-code wordt verzonden raakt op jaarbasis kwijt?

Vraag 13

Is er bij pakketbezorgbedrijven en/of postbedrijven een speciaal klachtenloket waar ondernemers terecht kunnen als een door hen verstuurd pakketje is kwijtgeraakt?

Vraag 14

Zijn pakketbezorgbedrijven en/of postbedrijven verplicht om het aantal klachten over kwijtgeraakte pakketjes bij te houden? Zo ja, kunt u aangeven hoeveel klachten er het afgelopen jaar zijn geweest over kwijtgeraakte pakketjes? Zo nee, waarom niet?

Vraag 15

Wat kunnen ondernemers zelf doen om zich te wapenen tegen de kosten van kwijtgeraakte pakketjes?