

# Klachten – en schaderegeling

## DPD Webparcel pakket

### DPD BeLux – versie 27/03/2020

#### Wie zijn wij?

DPD (Belgium) NV, met ondernemingsnummer BE 0449.294.102 en met maatschappelijke zetel te B-2800 Mechelen, Egide Walschaertsstraat 20, tel. +32 15 40 60 00

DPD (Luxembourg) sàrl, met ICLB-nummer LU 157 15469 en met maatschappelijke zetel te L-3235 Bettembourg, 6, Z.A.E. Krakelshaff, tel. +352 39 53 39

Gezamenlijk handelend onder de benaming DPD BeLux, hoofdzakelijk vanuit de depots te Mechelen, Aalter, Kortrijk, Courcelles, Flémalle en L-Bettembourg.

#### DPD TRACKING voor iedereen:

Heeft uw vraag betrekking op de actuele status van een pakket, biedt DPD aan iedereen de mogelijkheid de status en historiek (levensloop) van een pakketnummer online te raadplegen via de link rechts bovenaan op de website [www.dpd.be](http://www.dpd.be) en [www.dpd.lu](http://www.dpd.lu). Indien deze informatie niet zou volstaan en u verdere vragen of klachten zou hebben, is het belangrijk om het hierna beschreven onderscheid te maken.

#### Wie bent u: ontvanger (bestemming) of afzender (klant)?

1. U bent de **ontvanger (bestemming)** van een zending, waarvoor de opdracht aan DPD niet door u werd gegeven, maar door uw leverancier, de afzender, die hiervoor met DPD een overeenkomst heeft afgesloten.
  - a) U heeft vragen over een pakketzending  
Elk pakket heeft een uniek pakketnummer en barcode. Indien de informatie via DPD Tracking niet zou volstaan, kunt u zich wenden tot onze klantendienst via het daartoe bestemde webformulier, terug te vinden onder de link  
<https://dpdbelux.secure.force.com/web2case/Web2CaseForm?lang=NL&src=r>

Hier kunt u terecht voor:

- Informatie
- Dag van levering aanpassen
- Plaats van levering aanpassen
- Levering in een Pickup Parcelshop
- Neerzettoestemming
- Burenlevering
- Ophaling in het depot

Bij problemen is onze klantendienst telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 8 en 18 uur,

**Voor DPD Belgium op**

**070 222 222** (€ 0,30 per minuut)

**Voor DPD Luxemburg op**

**+352 39 53 39 27**

Ingeval van schade of verlies van een pakket wordt door DPD aanbevolen contact op te nemen met uw leverancier, de afzender. Als professionele contractant heeft hij een rechtsverbintenis met DPD en is hij vertrouwd met de desbetreffende diensten en procedures.

b) U heeft een klacht die geen verband houdt met een concrete zending of pakket

Indien uw klacht geen verband houdt met een concrete zending of pakket, mag u zich wenden tot onze diensten via een e-mail naar [management.care@dpd.be](mailto:management.care@dpd.be) (België) of [management.care@dpd.lu](mailto:management.care@dpd.lu).

Klachten in verband met gedrag van chauffeurs of beschadiging aan eigendommen worden intern doorverwezen naar de bevoegde transportverantwoordelijke.

Indien er een gegronde reden zou bestaan om de beslissing van onze klantendienst aan te vechten, verwijzen we graag naar de verzoeningsprocedure verderop.

2. U bent **klant bij DPD**, met name de opdrachtgever die hiervoor een overeenkomst met DPD heeft gesloten (meestal de **afzender**).

Uw klacht zal waarschijnlijk gebonden zijn aan een welbepaalde zending of pakket met een uniek pakketnummer en barcode. Mocht de informatie die u terugvindt op de website [www.dpd.be](http://www.dpd.be) of [www.dpd.lu](http://www.dpd.lu) niet volstaan, kunt u zich wenden tot onze klantendienst, die ter beschikking is tussen 8 en 18 uur:

DPD Belgium

Tel.: 078 15 25 05 (zonaal tarief)

e-mail: [webparcel@dpd.be](mailto:webparcel@dpd.be)

DPD Luxembourg

+352 39 53 39 20

[webparcel@dpd.lu](mailto:webparcel@dpd.lu)

Uw vraag of klacht zal bij voorkeur behandeld worden door de DPD-entiteit van verzending. Het is mogelijk dat DPD zich moet wenden tot een regionaal verzenddepot, buitenlandse partner, Pickup Parcelshop of onderaannemer om de gewenste informatie te bekomen.

## Behandeling door klantendienst DPD

### A. Procedure - verzekering

DPD BELUX behandelt schades en verlies in verband met de haar toevertrouwde pakketten volgens de algemene voorwaarden DPD Web Parcel en de geldende wetgeving. DPD is bovendien gebonden door duidelijke afspraken op gebied van transport en schaderegeling met haar internationale partners. In principe worden schaderegelingen ten gronde behandeld door de DPD-entiteit van verzending, waarbij zo nodig de schade wordt verhaald op de partner bij wie de schade is ontstaan. Ook voor eventuele incidenten met haar onderaannemers blijft DPD het centrale aanspreekpunt.

Een schaderegelingsprocedure zal steeds volgens strikte regels dienen te verlopen, waarbij een aantal bewijsstukken onontbeerlijk zijn. DPD behoudt zich het recht voor om uitkering van schadegevallen te weigeren, wanneer de afzender weigert de gevraagde documenten en bewijsstukken over te maken. Voor de beperkingen van de aansprakelijkheid van DPD, wordt verwezen naar de algemene voorwaarden die beschikbaar zijn op de website (zie voetnoot). Het is bovendien noodzakelijk om onderscheid te maken tussen de hierna vermelde rubrieken.

### B. Soorten schades of verlies

#### I. Verborgen / onzichtbare schade

**Begrip:** Verborgen of onzichtbare schade betekent dat de beschadiging van de geleverde goederen niet te constateren was vóór het openen van de verpakking.

#### **Wat te doen?**

- a) De ontvanger verwittigt onmiddellijk zijn leverancier-afzender!
- b) De afzender beschikt over een **termijn van 7 kalenderdagen**, waarbij de dag van levering zal gelden als dag één, om de schade aan DPD te melden. Dit dient **schriftelijk** te gebeuren via het voormelde e-mailadres vergezeld van de orderbevestiging, met vermelding van pakketnummer, het volledig adres van de ontvanger, de inhoudsbeschrijving en de waarde en gewicht van het pakket, met relevante foto's.
- c) De beschadigde goederen moeten in hun **oorspronkelijke verpakking** bewaard blijven tot na de regularisatie van het schadegeval. Dit is nodig omdat het **mogelijk** is dat DPD de beschadigde goederen ter controle terug ophaalt bij de ontvanger.
- d) DPD informeert de afzender over het verloop van het onderzoek en het uiteindelijke resultaat.

#### II. Zichtbare schade of gedeeltelijk verlies

**Begrip:** Zichtbare schade betekent dat de beschadiging van de goederen duidelijk zichtbaar was aan de buitenkant van de verpakking, dus alvorens deze geopend te hebben. (Beschadigde pakketten dewelke door DPD tijdens de levensloop werden herverpakt worden ook als zichtbare schade beschouwd)

#### **Wat te doen?**

- a) De ontvanger maakt hiervan nota tijdens het aftekenen voor ontvangst.

- b) De afzender dient dit onmiddellijk na de levering **schriftelijk** te melden via het voormelde e-mailadres, vergezeld van de orderbevestiging met vermelding van pakketnummer, het volledig adres van de ontvanger, de inhoudsbeschrijving en de waarde en gewicht van het pakket, met relevante foto's
- c) De beschadigde goederen moeten in hun **oorspronkelijke verpakking** bewaard blijven tot na de regularisatie van het schadegeval. Dit is nodig omdat het **mogelijk** is dat DPD de beschadigde goederen ter controle terug ophaalt bij de ontvanger.
- d) DPD informeert de afzender over het verloop van het onderzoek en het uiteindelijke resultaat.

### **III. Verlies en /of handtekeningbetwijfelingen**

- a) De **afzender** moet het verlies of de handtekeningbetwijfeling van het pakket **schriftelijk** en binnen de 90 dagen na in ontvangneming door DPD, melden aan DPD via het voormelde e-mailadres, vergezeld van de orderbevestiging met vermelding van pakketnummer, het volledig adres van de ontvanger, de inhoudsbeschrijving en de waarde en gewicht van het pakket.
- b) → Bovendien dient de **ontvanger** schriftelijk te bevestigen dat hij de zending nooit ontvangen heeft en hij de handtekening niet herkent.
- c) DPD informeert de afzender over het verloop van het onderzoek en het uiteindelijke resultaat.

### **IV. Andere klachten**

Voor klachten die niet specifiek onder bovenstaande rubrieken vallen, zal onze klantendienst u desgevallend doorverwijzen naar andere specifieke diensten binnen DPD.

## **Behandeling door dienst schadeclaims DPD**

1. Nadat een schadegeval door DPD ontvankelijk werd verklaard, wordt het overgemaakt aan de interne dienst schadeclaims, die het dossier verder zal afhandelen. Alle correspondentie verloopt vanaf dat moment via [claimscenter@dpd.be](mailto:claimscenter@dpd.be) (BeLux afdeling).

Ingeval betrokkene recht heeft op een vergoeding, geldt naast terugbetaling van de transportkosten, een schadevergoeding voor verlies of beschadiging, berekend op de waarde van de goederen:

- a) Indien geen bijkomende DPD verzekering werd afgesloten (optioneel bij verzending) met een maximum, overeenkomstig het CMR-verdrag, op basis van de waarde per kilogram van het gewicht van de verloren of beschadigde goederen x 8,33 x SDR (speciale trekkingsrechten), afhankelijk van de dagbepaling door het Internationaal Monetair fonds. Dit komt neer op ongeveer € 9 per kilogram.
- b) Indien wél een bijkomende DPD verzekering werd afgesloten (optioneel bij verzending), met een maximum van € 520

Naargelang het geval kunnen volgende documenten vereist zijn en worden opgevraagd om het dossier te vervolledigen:

- De orderbevestiging of factuur Web Parcel, waaruit tevens blijkt of er al dan niet een bijkomende verzekering bij DPD werd afgesloten. In bevestigend geval wordt eveneens een verklaring van niet-verzekeringsverklaring bij derden gevraagd.
  - Kopie van de klantenrekening, d.i. de leveringsrekening op naam van de ontvanger, met bewijs van **waarde en gewicht** van de zending;
  - Voor professionele verzenders: een aan DPD gerichte originele factuur betreffende de zich voorgedane schade/verlies (één factuur per claim, meerdere schadeclaims mogen niet worden gebundeld). Het bedrag wordt bepaald in samenspraak met DPD volgens de hierboven vermelde berekeningswijze.
  - Voor zover het bewijs van in ontvangstneming door het DPD-netwerk niet zou blijken uit de pakketlevensloop: het ontvangstbewijs door een Pickup Parcelshop.
  - In geval van verlies: schriftelijke verklaring van de geadresseerde dat noch hijzelf, noch iemand anders bij zijn weten het pakket in ontvangst heeft genomen.
2. DPD dient een aantal formaliteiten te vervullen, zoals het recht van antwoord van zijn onderaannemer. De doorlooptijd van de schaderegelingsprocedure bedraagt gemiddeld een 12-tal weken, indien alle documenten vlot aangeleverd worden. DPD verzet zich tegen compensatie van haar prestatiefacturen met facturen wegens schadeclaims en gaat integendeel zelf tot uitbetaling over van de het schadebedrag na goedkeuring.
  3. DPD kan weigeren een klacht te behandelen wanneer deze betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht hebben voorgedaan.

## Verzoeningsprocedure

DPD BeLux wenst alle misverstanden uit te sluiten bij de behandeling van klachten en schades.

Mocht de belanghebbende een klacht hebben over de eerste beslissing, heeft hij de mogelijkheid zich opnieuw tot DPD te wenden voor een tweede opinie.

De documenten waaruit de afwijzing of klacht blijkt, met vermelding van het pakketnummer, de identiteit van de belanghebbende en de motivatie dienaangaande, kunnen overgemaakt worden aan DPD, uitsluitend via [secondopinion@dpd.be](mailto:secondopinion@dpd.be) of [secondopinion@dpd.lu](mailto:secondopinion@dpd.lu) .

Onze diensten zullen zo nodig het dossier heropenen en onderzoeken of er eventueel een tekortkoming is opgetreden in de behandeling van de eerste klacht. Binnen de 20 werkdagen vanaf ontvangst van de nodige documenten, indien redelijkerwijs mogelijk, zal een antwoord geformuleerd worden met motivatie waarom de eerdere beslissing wordt bevestigd, dan wel in welke mate er tot herziening wordt overgaan indien daartoe grond zou bestaan.

Let wel: klachten die niet in eerste instantie werden behandeld door de bevoegde klantendienst en/of waarbij de bestreden beslissing niet wordt aangetoond, worden als niet-ontvankelijk beschouwd voor een tweede opinie. Bovendien worden enkel ernstig gemotiveerde verzoeken in aanmerking genomen.

## Ombudsdienst

Indien de verzoeningsprocedure met DPD niet tot de gewenste oplossing heeft geleid, heeft de klager de mogelijkheid om zich via brief, fax, e-mail of mondeling ter plaatse wenden tot de Ombudsdienst, een onafhankelijke overheidsdienst en beroepsinstantie:

In België:

Ombudsdienst voor de postsector, Koning Albert II-laan 8 bus 4 - 1000 BRUSSEL, tel : +32 2 221 02 20 (N/E), +32 2 221 02 40 (D) of +32 2 221 02 30 (F), E-mail [info@omps.be](mailto:info@omps.be) (N/D/E) of [info@smspo.be](mailto:info@smspo.be) (F), website : <http://www.omps.be> die wettelijk is opgericht bij wet van 21 maart 1991.

In Luxembourg:

Institut Luxembourgeois de Régulation, Rue du Fossé 17, L-1536 Luxembourg, tel. +352 28 228 229, website : [www.ilr.lu](http://www.ilr.lu), hiervoor bevoegd gemaakt bij wet van 22 december 2012, art. 15.

Enkel schriftelijke klachten worden aanvaard. Niettemin kan men zich mondeling tot de ombudsdienst wenden ten einde zo goed mogelijk voorgelicht te worden over zijn belangen of om een bestand dossier op te volgen.

Klachten zijn enkel ontvankelijk indien kan aangetoond worden dat eerst ten aanzien van DPD de nodige stappen werden ondernomen.

De ombudsdienst kan weigeren een klacht te behandelen wanneer deze betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht hebben voorgedaan.

Het onderzoek van een klacht eindigt wanneer deze aan een rechtbank wordt voorgelegd.

De ombudsdienst heeft als wettelijke opdracht:

- a) Klachten te onderzoeken die verband houden met de activiteiten van DPD.
- b) te bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen met DPD.
- c) Een aanbeveling te richten tot DPD indien geen minnelijke schikking kan worden bereikt; een afschrift van de aanbeveling wordt naar de klager gestuurd. In dat geval beschikt DPD over een termijn van 20 werkdagen om haar beslissing te motiveren indien ze de gegeven aanbeveling niet volgt.
- d) Opschorten van vorderingen

De ombudsdienst mag in het kader van een klacht die bij hem is ingediend, ter plaatse kennisnemen van alle documenten en alle geschriften die betrekking hebben op het voorwerp van de klacht. De ombudsdienst mag van de bestuurders en het personeel van DPD alle uitleg en informatie vragen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor het onderzoek.