

Vragen -

Klachten -

Schuldvorderingen

Verzenders

Wat bedoelen we bij DPD met een ‘vraag’, een ‘klacht’ en een ‘schuldvordering’?

Bij DPD gebruiken we intern bepaalde termen om uw vragen of klachten te behandelen. Om u meer inzicht te geven in het hele proces, lichten we deze begrippen graag even toe.

Algemene vragen of ‘requests’

We gebruiken de term ‘request’ bij vragen die we meteen en zonder verder onderzoek kunnen oplossen. Denk bijvoorbeeld aan het wijzigen van de datum of het adres voor de levering van een pakket.

Klachten of ‘complaints’

Wanneer een klacht of ‘complaint’ binnenkomt, start een medewerker van onze klantendienst een onderzoek. Om dat onderzoek uit te kunnen voeren, is het mogelijk dat bepaalde informatie of documenten opgevraagd worden bij u als verzender. De commerciële factuur bijvoorbeeld kan nodig zijn om het onderzoek zo vlot mogelijk uit te kunnen voeren.

Andere documenten die opgevraagd kunnen worden afhankelijk van de aard van het onderzoek:

- Getekende verzendlijst (bij ontbrekende ophaalscan/ verkeerde levering)
- Kopie van pakketlabel (geen data beschikbaar)
- [Verklaring van niet-ontvangst](#) van de ontvanger (bij twijfel over de handtekening)

Bij sommige klachten kan de ontvanger gevraagd worden om contact op te nemen met de verzender, u in dit geval. Dit zorgt voor een snellere afhandeling van de klacht.

Schuldvorderingen of claims

Een klacht wordt omgezet in een schuldvordering wanneer de medewerker van onze klantendienst het verlies of de schade van een pakket heeft erkend en deze aanvaardt door de bevestiging naar de klant te sturen.

Om de schuldvordering verder te verwerken, worden nog verschillende documenten opgevraagd om het dossier te vervolledigen. Eens we deze correcte documenten hebben ontvangen, wordt overgegaan tot de uitbetaling van de schuldvordering.

Op de volgende pagina's lichten we de procedure in detail toe.

Contactgegevens

België

070 246 022

Van maandag tot vrijdag van 8u tot 18u (€ 0,15 per minuut)

Sender.care@dpd.be

Luxembourg

+352 39 53 39 28

Van maandag tot vrijdag van 8u tot 18u

Sender.care@dpd.lu

Op onze website ([België](#) of [Luxembourg](#)) kunt u terecht voor nog meer praktische tools.

Raadpleeg zeker ook onze [verzendplanner](#) en [infofiches](#). Zij kunnen u meer inzicht geven in de services van DPD.



Bij alle aanvragen vragen wij u om het DPD-pakketnummer te vermelden. Dit nummer hebben wij altijd nodig om u de juiste informatie te kunnen bezorgen.

Een vraag of klacht als verzender?

1. Algemene vragen

a. Status van een pakket raadplegen

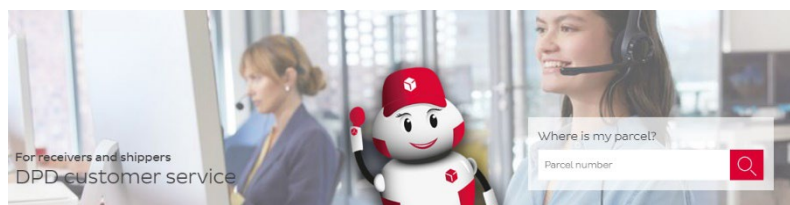
Elk pakket heeft een uniek pakketnummer (14 cijfers) en barcode.

Op basis van dit nummer kunt u de status van uw zending(en) nakijken via DPD tracking en DPD Shipping Report.

 [DPD tracking Belgium](#)

 [DPD tracking Luxembourg](#)

 [Shipping Report](#)



Als de informatie via DPD Tracking of DPD Shipping Report niet volstaat, kunt u terecht op onze contactpagina's: [België](#) - [Luxemburg](#). Hier vindt u de verschillende mogelijkheden om ofwel een antwoord te krijgen op uw vraag of contact op te nemen met onze klantendienst.

b. U heeft een pakket zonder duidelijke status?

Vertoont uw pakket geen vervolgscaan meer? Dan kunt u telefonisch of via mail/webform contact opnemen met vermelding van het pakketnummer, het volledige adres van de ontvanger, de beschrijving van de inhoud en de waarde van het pakket.

Onze medewerker start daarna verschillende interne onderzoeken op om de locatie van het pakket te bepalen.

In het geval het onderzoek meer dan 48 uur duurt, wordt u automatisch op de hoogte gehouden over de voortgang van het onderzoek.

2. Klachten

a. U wilt schade melden?

Bij schade aan een pakket kunt u telefonisch of via mail/webform contact opnemen met onze klantendienst. Een medewerker zal uw klacht registreren en daarna een onderzoek opstarten.

In ieder geval hebben we daarvoor de commerciële factuur van het pakket nodig, waarop de inhoud van het pakket duidelijk staat beschreven.

In het geval het onderzoek meer dan 48 uur duurt, wordt u automatisch op de hoogte gehouden over de voortgang van het onderzoek.

Waar dient u rekening mee te houden?

I. Verborgen / onzichtbare schade

Definitie: bij verborgen of onzichtbare schade kon de beschadiging van de geleverde goederen niet vastgesteld worden vóór het openen van de verpakking.

Procedure

- a) De **ontvanger** verwittigt onmiddellijk zijn afzender en neemt de nodige foto's (*) van de beschadiging.
- b) U beschikt als verzender over een termijn van 7 kalenderdagen om de schade aan DPD te melden. De dag van levering geldt daarbij als dag 1. U kunt schade zowel schriftelijk als telefonisch melden aan de klantendienst met vermelding van het pakketnummer, het volledige adres van de ontvanger, de beschrijving van de inhoud en de waarde van het pakket. Voeg ook steeds foto's toe (*). Indien er goederen ontbreken, gelieve dit steeds aan te geven.
- c) De beschadigde goederen moeten in hun oorspronkelijke verpakking bewaard blijven tot na het afsluiten van het onderzoek. Het is immers mogelijk dat DPD de beschadigde goederen ter controle terug ophaalt bij de ontvanger.

II. Zichtbare schade

Definitie: bij zichtbare schade was de beschadiging van de goederen bij de levering duidelijk zichtbaar aan de buitenkant van de verpakking, dus voor het pakket werd geopend.

Procedure

- a) De **ontvanger** vermeld bij het aftekenen dat er schade is vastgesteld of hij weigert de levering. Als de ontvanger de zending aanvaardt, neemt hij ook de nodige foto's (*) van de goederen die beschadigd zijn.. De ontvanger verwittigt de verzender in elk geval onmiddellijk.
- b) U kunt de schade als verzender zowel schriftelijk als telefonisch melden aan de klantendienst met vermelding van het pakketnummer, het volledige adres van de ontvanger, de beschrijving van de inhoud en de waarde van het pakket, met bijgevoegde foto's (*).

(*) = - Foto van het beschadigde pakket met label zichtbaar - Foto's van de binnen- en buitenverpakking - Foto van geopende doos met het beschadigde item zichtbaar - Foto van het beschadigde item

- c) De beschadigde goederen moeten in hun oorspronkelijke verpakking bewaard blijven tot na het afsluiten van het onderzoek. Het is immers mogelijk dat DPD de beschadigde goederen ter controle terug ophaalt bij de ontvanger.

Afhandeling van uw klacht

Nadat u de klacht hebt gemeld, brengt een medewerker van de klantendienst u op de hoogte van het resultaat van het onderzoek:

- ➔ De schade of het verlies van het pakket is te wijten aan een fout van DPD:
 - DPD erkent en bevestigt de verantwoordelijkheid voor de schade of het verlies
 - Afhankelijk van uw contractuele overeenkomst met DPD wordt overgegaan tot vergoeding van de schade of verlies
 - Dit dossier wordt verder behandeld als 'schuldvordering'

- ➔ De schade of het verlies van het pakket is niet te wijten aan een fout van DPD:
 - DPD wijst de verantwoordelijkheid voor de schade of het verlies af
 - De medewerker van de klantendienst zal de reden toelichten die aan de grondslag van de afwijzing ligt
 - Dit dossier wordt afgesloten als 'klacht'

b. U betwist de levering van een pakket?

In DPD Tracking staat vermeld dat het pakket werd geleverd, maar de ontvanger heeft aangegeven dat hij geen goederen heeft ontvangen.

Waar dient u rekening mee te houden?

i. Verlies van of twijfel over de handtekening

- a) Om het verlies van of twijfel over de handtekening van een pakket te melden, kunt u telefonisch of via mail/webform contact opnemen met vermelding van het pakketnummer, het volledige adres van de ontvanger, de beschrijving van de inhoud en de waarde van het pakket.
- b) Specifiek bij twijfel over de handtekening dient de **ontvanger** een schriftelijk ondertekende verklaring aan te leveren waaruit de onjuistheid van de handtekening kan volgen (bijvoorbeeld: dat hij de zending nooit ontvangen heeft en hij de handtekening niet herkent). Dit document verstuurt u als verzender vervolgens persoonlijk naar sender.care@dpd.be of sender.care@dpd.lu.

Een medewerker van de klantendienst zal daarna uw klacht registreren en een onderzoek opstarten. In het geval het onderzoek meer dan 48 uur duurt, wordt u automatisch op de hoogte gehouden over de voortgang van het onderzoek.

Afhandeling van uw klacht

De medewerker van de klantendienst zal u op de hoogte brengen van het resultaat van het onderzoek:

- DPD kan niet aantonen dat het pakket werd overhandigd aan de ontvanger of dat het werd afgeleverd op een vooraf door de ontvanger aangegeven plaats (neerzettoestemming of aflevering in een parcelshop):
 - DPD erkent en bevestigt de verantwoordelijkheid voor het verlies van het pakket
 - Afhankelijk van uw contractuele overeenkomst met DPD wordt overgegaan tot vergoeding van het verlies
 - Dit dossier wordt verder behandeld als 'schuldvordering'. De maximale schadevergoeding bedraagt € 520.
- DPD kan aantonen dat het pakket werd overhandigd aan de ontvanger of dat het werd afgeleverd op een vooraf door de ontvanger aangegeven plaats (neerzettoestemming of aflevering in een parcelshop):
 - DPD wijst de verantwoordelijkheid voor het verlies af
 - De medewerker van de klantendienst zal de reden die aan de grondslag van de afwijzing ligt toelichten en bijhorende documentatie voorzien
 - Dit dossier wordt afgesloten als 'klacht'

c. U heeft een klacht die geen verband houdt met een concrete zending of pakket?

Dan kunt u telefonisch of via mail/webform contact opnemen.

Een medewerker van de klantendienst zal uw klacht registreren en een onderzoek opstarten.

Vervolgens zal deze medewerker u op de hoogte brengen van het resultaat van het onderzoek.

In het geval het onderzoek meer dan 48 uur duurt, wordt u automatisch op de hoogte gehouden over de voortgang van het onderzoek.

Als er een gegronde reden zou bestaan om een antwoord of beslissing van een medewerker van de klantendienst in vraag te stellen, verwijzen we graag naar de verzoeningsprocedure verderop.

DPD behoudt zich het recht om een klacht niet te behandelen wanneer deze betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht hebben voorgedaan.

Afhandeling van schuldvorderingen

Eens uw klacht wordt aanvaard als schuldvordering, zullen we onderstaande documenten bij u opvragen om het dossier te vervolledigen:

- Een aan DPD gerichte originele factuur betreffende de schade/verlies.
 - DPD zal nooit meer dan € 520 vergoeden, de schadefactuur mag ook nooit de € 520 overschrijden.
 - o Maximum één factuur per schuldvorderingen: u kunt verschillende schuldvorderingen dus niet bundelen op dezelfde factuur
 - o We sturen een [voorbeeld van een schadefactuur](#) mee bij het versturen van de bevestigingsbrief van verlies/schade.
- Commerciële factuur, dat is de gewone handelsfactuur gericht aan uw klant.

DPD dient een aantal formaliteiten te vervullen, zoals zijn onderaannemer terzake interpellieren over het vermelde schadegeval. Het is daarom niet toegestaan dat klanten zelf bedragen van een openstaande factuur ten opzichte van DPD afhouden, in afwachting van behandeling van deze claim. Er kan geen schuldvergelijking plaatsvinden tussen een openstaande factuur en een schadeclaim. DPD zal enkel overgaan tot betaling van de schadefactuur na goedkeuring.

Procedure verzekeringen - Ontvangen van bewijsstukken

DPD Belux behandelt schades en verlies in verband met de haar toevertrouwde pakketten volgens de algemene voorwaarden en de geldende wetgeving. DPD is bovendien gebonden door duidelijke afspraken met haar internationale partners op het gebied van transport en schaderegeling. Schaderegelingen worden ten gronde behandeld door de klantendienst. Zo nodig wordt de schade verhaald op de partner bij wie de schade is ontstaan. Ook voor eventuele incidenten met onderaannemers blijft DPD het centrale aanspreekpunt.

Omwille van eisen opgelegd door de verzekeraar, zal een schaderegelingsprocedure steeds volgens strikte regels dienen te verlopen. Daarbij zijn een aantal bewijsstukken onontbeerlijk. DPD behoudt zich het recht voor om de uitkering van schadegevallen te weigeren wanneer de verzender weigert de gevraagde documenten en bewijsstukken over te maken. Voor de beperkingen van de aansprakelijkheid van DPD verwijzen we naar de algemene voorwaarden die beschikbaar zijn op onze website (zie voetnoot).

Verzoeningsprocedure

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

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 waarom u de behandeling van uw klacht niet aanvaardt, kunnen overgemaakt worden aan DPD via secondopinion@dpd.be.

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

Let wel: klachten die niet in eerste instantie werden behandeld door de 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, e-mail of mondeling ter plaatse te wenden tot de Ombudsdienst, een onafhankelijke overheidsdienst en beroepsinstantie:

In België:

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

In Luxemburg:

Institut Luxembourgeois de Régulation, Rue du Fossé 17, L-1536 Luxembourg, +352 28 228 229, www.ilr.lu, hiervoor bevoegd gemaakt bij wet van 22 december 2012, art. 15.

Enkel schriftelijke klachten worden aanvaard. Niettemin kunt u zich ook mondeling tot de Ombudsdienst wenden om zo goed mogelijk voorgelicht te worden over uw belangen of om een bestaand dossier op te volgen.

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

De Ombudsdienst kan weigeren om 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 deze aanbeveling wordt naar de klager gestuurd. In dat geval beschikt DPD over een termijn van twintig werkdagen om haar beslissing te motiveren indien ze de gegeven aanbeveling niet volgt.
- d) vorderingen op te schorten

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.