

# Algemene voorwaarden

Voor het opgedragen Postvervoer

April 2009

# Inhoud

Inleiding	4	Internationaal	
Algemeen		18. Categorieën poststukken; buitenland	33
1. Definities en werkingssfeer	5	19. Vorm, verpakking, adressering, enz.; buitenland	35
2. Tot stand komen van de overeenkomst	7	20. Frankering; buitenland	38
3. Weigering en opschorting van het vervoer	8	21. Terpostbezorging; buitenland	39
4. Nakomen van de overeenkomst	9	22. Verzendwijze; buitenland	40
5. Tarieven en vergoedingen	10	23. Aanvullende diensten; buitenland	41
6. Betaling	11	24. Bestelling; buitenland	44
7. Bescherming persoonlijke levenssfeer	12	Diversen	
8. Aansprakelijkheid van TNT Post	13	25. Wijzigingen en aanvullingen	46
9. Aansprakelijkheid van de afzender	16	26. Bijzondere bepalingen	47
10. Klachten en geschillen	17	27. Inzage	48
11. Verjaring	19	Toelichting	49
Binnenland			
12. Categorieën poststukken; binnenland	20		
13. Vorm, verpakking, adressering, enz.; binnenland	21		
14. Frankering; binnenland	23		
15. Terpostbezorging; binnenland	25		
16. Aanvullende diensten; binnenland	26		
17. Bestelling; binnenland	28		

1. TNT Post B.V. voert in Nederland de universele postdienst uit zoals deze is geregeld in de Postwet 2009 en de daarop gebaseerde regelgeving: het opgedragen postvervoer.
2. De algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de dienstverlening van TNT Post voor de uitvoering van de universele postdienst zijn de Algemene Voorwaarden voor het opgedragen Postvervoer (AVP). TNT Post biedt daarnaast vervoersdiensten, die niet tot het opgedragen postvervoer behoren, aan onder toepassing van aparte algemene voorwaarden voor de verschillende categorieën van vervoersdiensten. Deze andere algemene voorwaarden zijn: de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Partijen Buszendingen (AVPB), de Algemene Voorwaarden voor Goederenvervoer (AVG), de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Garantie-Post en de Algemene Voorwaarden voor Ontvangersservices (AVO). Deze zijn alle ook te raadplegen op [www.tntpost.nl](http://www.tntpost.nl)
3. De diverse algemene voorwaarden voor de vervoersdiensten van TNT Post verwijzen ieder naar de openbare tarieven die voor die diensten gelden en die door TNT Post bekend gemaakt worden. De openbare tarieven die per

1 april 2009 gelden voor de vervoersdiensten behorend tot de universele postdienst, respectievelijk voor de andere vervoersdiensten van TNT Post, zijn opgenomen in de algemeen verkrijgbare tarievenbrochure (laatste versie) van TNT Post. Deze is ook te raadplegen op [www.tntpost.nl](http://www.tntpost.nl)

4. Deze Algemene Voorwaarden regelen de condities waarop de door TNT Post aangeboden diensten in het kader van de universele postdienst worden verricht. Voor iedere overeenkomst tot het uitvoeren van dat vervoer gelden de navolgende condities.
5. Deze Algemene Voorwaarden van TNT Post zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de SER. In de Postwet 2009 en de daarop gebaseerde regelgeving is een aantal specifieke rechten en plichten (waaronder de beperking van de aansprakelijkheid voor poststukken) vastgelegd. De bepalingen in deze Algemene Voorwaarden die hierop betrekking hebben, evenals de geldende openbare tarieven, zijn voor het overleg als gegeven beschouwd. Met inachtneming van deze beperkingen hebben de Consumentenbond en TNT Post overeenstemming over deze voorwaarden bereikt.

# Artikel I

## Definities en werkingssfeer

### I.1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Algemene Voorwaarden: de Algemene Voorwaarden voor het opgedragen Postvervoer;
- b. TNT Post\*: Koninklijke TNT Post B.V.;
- c. Postwet 2009: de Postwet 2009;
- d. Postbesluit 2009: het Postbesluit 2009.
- e. postvervoer: het geheel van handelingen dat tegen vergoeding wordt verricht om poststukken af te leveren;
- f. universele postdienst: de universele postdienst, bedoeld in de artikelen 16 en 17 van de Postwet 2009;
- g. poststuk: een geadresseerd poststuk zoals een brief, een briefkaart, een Direct Mail zending, een pakket, een boek of een braillezending;
- h. brief: een open of gesloten poststuk dat persoonlijke, schriftelijke mededelingen bevat;
- i. Direct Mail zending: een poststuk dat mededelingen bevat die uitsluitend uit reclame-, marketing of publiciteitsmateriaal bestaan en dat ten opzichte van andere Direct Mail zendingen dezelfde boodschap bevat, met uitzondering van de naam, het adres en het identificatienummer van de geadresseerde, alsmede

andere veranderingen die de aard van de boodschap niet wijzigen. Voorbeelden van Direct Mail zijn mailings, reclamefolders maar ook drukwerken zonder variabelen, kranten en tijdschriften;

- j. pakket: een poststuk dat zaken, niet zijnde een brief of een Direct Mail zending bevat;
- k. postvestiging: een dienstverleningspunt, waar poststukken terpostbezorgd kunnen worden;
- l. postzegel: een door TNT Post verkrijgbaar gestelde zegel, een zegelafdruk op door TNT Post verkrijgbaar gestelde kaarten en andere formulieren daaronder begrepen een frankeerautomatstrook, een afdruk van een frankeerstempel of een door TNT Post geautoriseerde computerprint, door middel waarvan de voor het opgedragen postvervoer verschuldigde bedragen kunnen worden voldaan;

\* Waar in deze Algemene Voorwaarden wordt gesproken van medewerkers van TNT Post worden daar mede onder begrepen de medewerkers van derden aan wie TNT Post werkzaamheden in het kader van deze Algemene Voorwaarden uitbesteedt.

## **1.2 Werkingssfeer**

Deze Algemene Voorwaarden regelen de dienstverlening van TNT Post die verricht wordt ter uitvoering van de universele postdienst als aangegeven in de artikelen 16 en 17 van de Postwet 2009, en die nader omschreven is in het Postbesluit 2009.

# Artikel 2

## Tot stand komen van de overeenkomst

- 2.1** De overeenkomst tot het opgedragen postvervoer komt tot stand door een poststuk in een voor het publiek bestemde TNT Post brievenbus te deponeren dan wel deze op een postvestiging af te geven. Voor poststukken zonder de aanvullende diensten als bedoeld in de artikelen 16 en 23, wordt geen verzendbewijs verstrekt. TNT Post stelt overeenkomstig de Postwet 2009 een net van postvestigingen en van brievenbussen ter beschikking waar poststukken aan TNT Post kunnen worden aangeboden. De tijden van openstelling van de postvestigingen en de lichte tijden van de brievenbussen zijn daarop of daarbij vermeld. In bijzondere gevallen wordt in afwijking hiervan door TNT Post gelegenheid gegeven overeenkomsten tot het opgedragen postvervoer aan te gaan door overhandiging van daartoe geschikte poststukken aan een aangewezen personeelslid.
- 2.2** TNT Post kan in de gevallen, in deze Algemene Voorwaarden vermeld, schriftelijke vastlegging van de overeenkomst bedingen.

# Artikel 3

## Weigering en opschorting van het opgedragen postvervoer

- 3.1** TNT Post kan het postvervoer onder opgave van redenen weigeren indien:
- het poststuk niet voldoet aan de eisen van frankering, gewicht, afmetingen, inhoud, adressering en verpakking welke daaraan door TNT Post zijn gesteld in deze Algemene Voorwaarden;
  - enige bepaling in de wet dan wel in een internationaal postverdrag of een internationale overeenkomst zich daartegen verzet;
  - dat vervoer gevaar oplevert voor personen of zaken;
  - de door de afzender ingevolge deze Algemene Voorwaarden te verstrekken gegevens niet juist zijn of niet volledig zijn verstrekt;
  - partijen poststukken naar het buitenland niet voldoen aan het vermelde in art. 19.3.2, laatste zin.
- 3.2** TNT Post kan de uitvoering van een tot stand gekomen overeenkomst, eveneens onder opgave van redenen, opschorten indien blijkt dat een of meer van de gevallen vermeld in het vorige lid zich voordoet.
- 3.3** De afzender wordt in de gevallen bedoeld in het vorige lid, voor zover mogelijk, eventueel met toepassing van het bepaalde in art. 6.3, onder vermelding van de reden van de opschorting, binnen 3 werkdagen weer in het bezit

gesteld van zijn poststuk alsmede de eventueel daarbij overgelegde bescheiden, waarmee de overeenkomst wordt beëindigd. De betaalde bedragen worden geheel of gedeeltelijk terugbetaald voor zover dat, gezien de omstandigheden van het geval, redelijk is.

# Artikel 4

## Nakomen van de overeenkomst

- 4.1** De overeenkomst is door TNT Post nagekomen als het poststuk overeenkomstig deze Algemene Voorwaarden is afgeleverd.
- 4.2** De overeenkomst tussen de afzender en TNT Post geeft aan de geadresseerde geen eigen recht op aflevering\*.
- 4.3** TNT Post streeft er naar - onverminderd het bepaalde in art. 17.1.4, art. 17.2 en art. 17.4 sub 4 e.v. - om de onderscheiden soorten poststukken binnen een als redelijk beschouwde termijn ongeschonden op het juiste adres af te leveren. TNT Post geeft daarover echter geen garantie.
- 4.4** Een poststuk wordt, behoudens de in art. 24.3 vermelde uitzonderingen, zonder vergoeding, anders dan voor de eerste verzending verschuldigd, aan de afzender teruggegeven indien de geadresseerde weigert het poststuk in ontvangst te nemen, mits de weigering geschiedt direct bij, dan wel onmiddellijk na de bestelling en zonder dat de sluiting of verzegeling is geschonden of van de inhoud is kennis genomen.
- 4.5** Door TNT Post ten vervoer aangenomen poststukken, die onbestelbaar zijn (zie ook art. 17.5), waaronder begrepen de door de geadresseerde geweigerde poststukken, die niet aan de afzender kunnen worden teruggegeven, worden vernietigd, tenzij ze geacht worden voor de belanghebbende van waarde te zijn. In dat geval blijven zij gedurende één jaar bewaard, waarna zij aan TNT Post vervallen. In deze poststukken aangetroffen gelden, kostbaarheden, e.d. blijven gedurende twee jaren bewaard, waarna zij aan TNT Post vervallen. Onbestelbare poststukken met een inhoud, die niet kan worden bewaard worden direct vernietigd.

\* Dit laat onverlet de mogelijkheid tot overdracht van eventuele vorderingen op TNT Post zoals dat is geregeld in het algemene recht.

# Artikel 5

## Tarieven en vergoedingen

- 5.1** De tarieven en vergoedingen, die verschuldigd zijn voor de in deze Algemene Voorwaarden omschreven diensten en leveranties, worden door TNT Post vastgesteld. De tarieven-brochure (laatste versie) ligt ter inzage op de postvestigingen. Een tarievenkaart wordt op verzoek gratis verstrekt.
- 5.2** De afzender van een poststuk moet de gegevens verstrekken, die op grond van de Algemene Voorwaarden vereist zijn ter bepaling van het toe te passen tarief. TNT Post stelt bij partijen poststukken die naar het buitenland worden gezonden, zo nodig door telling, weging of meting het verschuldigde bedrag vast. TNT Post kan de juistheid van de door de afzender verstrekte gegevens controleren. De afzender dient deze controle mogelijk te maken; hem kan daartoe gevraagd worden de inhoud van een poststuk te tonen.
- 5.3** Alle bedragen die verschuldigd zijn, zullen worden verhoogd met belastingen en heffingen, die TNT Post verplicht is in rekening te brengen.

# Artikel 6

## Betaling

- 6.1** Betaling van verschuldigde bedragen geschiedt door de afzender in beginsel voorafgaand of bij terpostbezorging, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 6.2** Indien tussen de geadresseerde en TNT Post een antwoordnummer overeenkomst van kracht is, komt het door TNT Post vastgestelde vervoerstarief voor de aan het desbetreffende antwoordnummer toegezonden antwoordzendingen zonder aanvullende diensten voor rekening van de geadresseerde.
- 6.3** Niet of niet voldoende gefrankeerde poststukken die in een brievenbus zijn gedeponeerd of in het kader van de Haalservice van TNT Post zijn afgeleverd op een postvestiging, kunnen aan de afzender worden teruggegeven ter (bij) frankering dan wel, indien de afzender (bij) frankering weigert of de afzender niet bekend is, als onbestelbaar worden beschouwd. TNT Post kan, indien dat doelmatiger is, ongefrankeerde of onvoldoende gefrankeerde poststukken aan de geadresseerde afleveren tegen betaling van het aan de frankering ontbrekende bedrag, verhoogd met administratiekosten. De afzender is gehouden het aan de geadresseerde in rekening gebrachte te betalen indien voldoening door laatstgenoemde niet mogelijk blijkt.

# Artikel 7

## Bescherming persoonlijke levenssfeer

- 7.1** TNT Post gebruikt de in het kader van de overeenkomst vastgelegde gegevens\* voor de uitvoering van de overeenkomst en voor een goede postale dienstverlening. De gegevens worden verwerkt in overeenstemming met de wet en met de melding Postaal Vervoer bij het College Bescherming Persoonsgegevens (www.cbppweb.nl).
- 7.2** TNT Post kan de persoonsgegevens eveneens gebruiken met het oog op werving voor commerciële en charitatieve doeleinden van haarzelf of derden. Daarvoor kunnen de gegevens ook aan derden ter beschikking worden gesteld. Indien de betrokkene daar geen prijs op stelt, kan hij bezwaar maken bij TNT Post, Afd. Juridische Zaken, Postbus 30250, 2500 GG 's-Gravenhage. De betrokkene dient hierbij (bedrijfs-) naam, adres, postcode en woonplaats te vermelden;
- 7.3** TNT Post verplicht zich om buiten de gevallen als bedoeld in art. 7.1 en art. 7.2 persoonsgegevens en in het algemeen informatie over poststukken, die ligt in de persoonlijke levenssfeer en die TNT Post in verband met de uitvoering van opdrachten verwerkt, niet aan derden bekend te maken,

tenzij anders overeengekomen met betrokkene, of tenzij daartoe een wettelijke verplichting bestaat.

- 7.4** Van de inhoud van niet gesloten ter verzending aangeboden poststukken wordt alleen kennis genomen voor zover dit ten behoeve van het postvervoer van de zending, voor de vaststelling van het voor het postvervoer van de zending verschuldigde tarief dan wel, in geval van onbestelbaarheid, voor het vaststellen van het adres van de afzender of de geadresseerde nodig is.
- 7.5** Overeenkomstig de Postwet 2009 worden onbestelbare gesloten poststukken alleen geopend op last van de kantonrechter te 's-Gravenhage om - voor zover nodig voor het vaststellen van het adres van de afzender of geadresseerde - van de inhoud kennis te nemen. TNT Post is daarbij opgedragen te handelen overeenkomstig het in de Grondwet vastgelegde briefgeheim.

\* Het gaat hierbij om de gegevens van afzenders van poststukken, gefrankeerd door middel van de aanduiding 'TNT Post Port Betaald/Port Payé Pays-Bas'

# Artikel 8

## Aansprakelijkheid van TNT Post

- 8.1** Met inachtneming van de bepalingen van de Postwet en het Wereldpostverdrag (zie www.upu.int) is TNT Post tegenover de afzender in de gevallen omschreven in de artikelen 16 en 23 van deze voorwaarden aansprakelijk voor schade\* die voortvloeit uit het postvervoer van aangetekende poststukken -al dan niet met waardeangifte/'verzekerd vervoer'- en zendingen die als Internationaal Pakket Plus poststuk naar het buitenland zijn verzonden. De aansprakelijkheid bedraagt ten hoogste:
- voor een aangetekende poststuk in het binnenlandse verkeer:
    - a. verzonden als 'aangetekend' € 50,-;
    - b. verzonden als 'aangetekend met waardeangifte/'verzekerd vervoer'', het door de afzender bij de totstandkoming van de overeenkomst opgegeven bedrag met een maximum van € 5.500,-;
  - voor een aangetekende poststuk naar het buitenland:
    - a. verzonden als 'aangetekend', met inachtneming van het bepaalde in art. 23.1, € 50,-;
    - b. verzonden met waardeangifte, met inachtneming van het bepaalde in art. 23.3, het door de afzender bij de totstandkoming van de overeenkomst opgegeven bedrag tot het voor het bestemmingsland geldend maximum;
      - voor een Internationaal Pakket Plus poststuk naar een lidstaat van de Europese Unie\*, € 500,-\*\*\*;
      - voor een Internationaal Pakket Plus poststuk met bestemming buiten de Europese Unie\*\*, € 146,-\*\*\*
- 8.2** Voor schade ontstaan bij het opgedragen postvervoer van andere poststukken dan vermeld in art. 8.1 is TNT Post niet aansprakelijk, tenzij zich een geval voordoet als bedoeld in het laatste lid van dit artikel.
- 8.3** In de gevallen dat schadevergoeding wordt betaald voor het verlies van een Internationaal Pakket Plus poststuk dan wel voor het verlies of de beschadiging van de gehele inhoud van een Internationaal Pakket Plus poststuk, zodat deze geheel waardeloos is geworden, worden ook de bedragen, betaald voor de verzending terugbetaald.

\* Excl. Bulgarije, Cyprus, Griekenland, Malta en Roemenië.

\*\* Incl. Bulgarije, Cyprus, Griekenland, Malta en Roemenië.

\*\*\* Indien de schade niet kan worden aangetoond door overlegging van een aan- of verkoopnota of ander bewijs van de waarde van de inhoud, bedraagt de vergoeding € 46,- + € 5,- per kg of gedeelte daarvan.

\* Behoudens het bepaalde in art. 16.1.3 is TNT Post niet aansprakelijk voor gevolgschade.

- 8.4** In afwijking van het bepaalde onder 8.1 heeft de afzender geen recht op schadevergoeding indien de schade is ontstaan:
- uit de aard of een gebrek van het vervoerde zelf;
  - door onvoldoende verpakking;
  - door onjuiste of onvolledige adressering;
  - door een andere oorzaak die aan de afzender kan worden toegerekend;
  - als gevolg van oorlog of een gewapend conflict;
  - door aanhouding op last van daartoe bevoegd gezag.

In aanvulling hierop heeft de afzender van een poststuk naar het buitenland geen recht op schadevergoeding indien de schade is ontstaan als gevolg van overmacht\*

Evenmin heeft de afzender van een poststuk naar het buitenland recht op schadevergoeding indien die schade is ontstaan aan een poststuk dat geldstukken, bankbiljetten, waarden aan toonder van allerlei aard, edele metalen, edelgesteenten, parels, voorwerpen of documenten met een kunst- of

verzamelwaarde of andere kostbaarheden bevatte en dat door de afzender niet als aangetekend poststuk met waardeangifte werd verzonden (zie art. 23.3), dan wel in het verkeer met die landen die dit toestaan als aangetekend poststuk zonder waardeangifte werd verzonden (zie art. 23.1.2), maar zonder dat dit door de afzender werd verzegeld.

Voorts heeft de afzender geen recht op schadevergoeding indien poststukken door een buitenlandse postdienst, op grond van de toepassing van een bepaling in het Wereldpostverdrag:

- alleen worden besteld als de afzender op een daartoe strekkende eis instemt met een aanvullende voldoening aan de postdienst van bestemming van (een deel van) het aldaar geldende binnenlandse tarief voor gelijksoortige poststukken;
- worden teruggezonden aan TNT Post of aan de afzender; (zie art. 24.2 en 19.3.2, laatste zin).

- 8.5** Om voor schadevergoeding in aanmerking te komen dient het verzoek daartoe\* door de afzender bij TNT Post te worden ingediend:

\* Een binnen de genoemde periodes ingediende navraag naar een vermist aangetekend poststuk of Internationaal Pakket Plus poststuk geldt tevens als verzoek om schadevergoeding wanneer het verlies wordt vastgesteld.

- bij verlies van een aangetekend poststuk in het binnenlands verkeer binnen 12 maanden te rekenen van de dag volgend op die van terpostbezorging;
- bij verlies van een Internationaal Pakket Plus poststuk of een aangetekend poststuk naar het buitenland binnen 6 maanden te rekenen van de dag volgend op die van terpostbezorging;
- bij beschadiging van een Internationaal Pakket Plus poststuk of aangetekend poststuk zo spoedig mogelijk na de ontdekking van de schade.

Indien de schade is geleden door een ander dan de afzender, is de afzender bevoegd ten behoeve van die ander de vordering in te stellen.

- 8.6** Verzoeken om schadevergoeding worden slechts in behandeling genomen indien de afzender het originele verzendbewijs kan overleggen dan wel op andere wijze de terpostbezorging van het poststuk kan aantonen en de voor het onderzoek nodige gegevens kan verstrekken. Bij overlegging van het originele verzendbewijs ontvangt de afzender van TNT Post een getekend ontvangstbewijs.

- 8.7** Een binnenlands poststuk wordt geacht verloren te zijn gegaan wanneer dit niet is afgeleverd en niet binnen 30 dagen na de terpostbezorging kan worden opgeleverd. Een poststuk naar het buitenland wordt geacht verloren te zijn indien de aflevering niet binnen een redelijke termijn, de omstandigheden van het vervoer naar en in het land van bestemming in beschouwing genomen, heeft plaats gehad.

- 8.8** Poststukken die, nadat voor het verlies daarvan een schadevergoeding is betaald, worden teruggevonden, worden tegen terugbetaling van die schadevergoeding aan de afzender dan wel de geadresseerde overhandigd, indien zij daarom vragen binnen een termijn van 30 dagen nadat zij van het terugvinden in kennis zijn gesteld.

- 8.9** TNT Post kan zich niet beroepen op een uit de voorgaande leden van dit artikel voortvloeiende uitsluiting of beperking van zijn aansprakelijkheid voor zover de schade is ontstaan uit zijn eigen handelen of nalaten, geschied hetzij met het opzet die schade te veroorzaken, hetzij roekeloos en met de wetenschap dat die schade er waarschijnlijk uit zou voortvloeien.

# Artikel 9

## Aansprakelijkheid van de afzender

De afzender is tegenover TNT Post aansprakelijk voor schade, die als gevolg van een oorzaak die aan hem kan worden toegerekend, door zijn poststuk is toegebracht aan personen in dienst van TNT Post, aan bedrijfsmiddelen van TNT Post of aan andere poststukken, in het laatste geval beperkt tot de bedragen die TNT Post op grond van zijn aansprakelijkheid volgens de Postwet 2009 opgedragen is aan derden te vergoeden.

# Artikel 10

## Klachten en geschillen

- 10.1** Klachten over de door TNT Post verleende diensten kunnen worden ingediend op elke postvestiging. TNT Post stelt voor het indienen van klachten ook een telefoonnummer beschikbaar (TNT Post Klantenservice Consumentenmarkt (058) 233 33 33 voor consumenten, TNT Post Business Service, (076) 527 27 27 voor zakelijke klanten). De klachten zullen zo snel mogelijk worden afgedaan. Er zal binnen 14 dagen door TNT Post inhoudelijk op worden gereageerd. Indien een dergelijke inhoudelijke reactie niet mogelijk is, zal worden aangegeven waarom een eerdere afdoening redelijkerwijs niet mogelijk is. Daarbij zal de uiterste datum van definitieve afdoening worden vermeld.
- 10.2** Indien dit voor de goede behandeling van de klachten nodig is, kan TNT Post het gebruik van een formulier, dan wel het op schrift stellen van de klacht of navraag, verlangen.
- 10.3** Blijft er tussen de klant en TNT Post een geschil bestaan of wordt door TNT Post niet binnen de voorgescreven termijn gereageerd, dan kan de klant dit geschil, met inachtneming van het bepaalde in het volgende lid, als klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Post via [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl).

Daarnaast kan de klant telefonisch (070 - 310 53 10) of per post (Postbus 90600, 2509 LP 's-Gravenhage) een klachtenformulier aanvragen bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken. Een klacht dient binnen 30 dagen na dagtekening van de schriftelijke reactie van TNT Post of na afloop van de voorgeschreven termijn, bij de Geschillencommissie Post te worden ingediend.

- 10.4** Geschillen tussen TNT Post en klanten, die niet hoofdzakelijk handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf, naar aanleiding van deze voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften, tarieven en regelingen, kunnen bij wijze van bindend advies worden beslecht door de Geschillencommissie Post. Wenst de klant geen behandeling van een geschil door de Geschillencommissie Post of is deze op grond van haar reglement niet bevoegd kennis te nemen van het geschil, dan kan hij het geschil aan de burgerlijke rechter voorleggen.

# Artikel 11

## Verjaring

**10.5** Het bepaalde in art. 10.4 is eveneens van toepassing op degene die op zijn woonadres niet in hoofdzaak ten behoeve van de uitoefening van een beroep of bedrijf aan hem geadresseerde poststukken in een (woning-) brievenbus ontvangt, in het geval TNT Post toepassing geeft aan art. 17.4.1, tweede zin.

- 11.1** Alle vorderingen uit hoofde van een overeenkomst tot opgedragen postvervoer, verjaren met de tijd van één jaar, te rekenen van de dag volgend op die van terpostbezorging.
- 11.2** Een navraag naar een poststuk of een vordering tot schadevergoeding, door TNT Post ontvangen binnen de daarvoor in art. 8.5, onder a. of b. van deze Algemene Voorwaarden bepaalde termijn, stuit de verjaring overeenkomstig de regels van het algemene recht.

# Artikel 12

## Categorieën poststukken; binnenland

**12.1** Indeling naar wijze van terpostbezorging van poststukken zonder aanvullende diensten Ten behoeve van de tariefbepaling voor het postvervoer van binnenlandse poststukken zonder aanvullende diensten maakt TNT Post bij de terpostbezorging van deze poststukken onderscheid tussen:

a. Brievenbuspost, welke nader wordt onderscheiden in:

- Brieven;
- Briefkaarten;
- Direct Mail zendingen;
- Buspakjes.

Voor brievenbuspost geldt dat de afmetingen van de poststukken niet groter mogen zijn dan 38 x 26,5 x 3,2 cm (kaarten: niet groter dan 23,5 x 16,2 cm). Het maximumgewicht bedraagt voor brieven 2 kg en voor buspakjes 3 kg\*.

b. Pakketten, welke nader worden onderscheiden in:

- Basis Pakket: Poststukken niet groter dan 100 x 50 x 50 cm en niet zwaarder dan 10 kg.
- Braillezendingen. Deze poststukken bevatten uitsluitend informatie in brailleschrift.

Ook geluidsbanden e.d., voorzover verzonden door of gericht aan een erkend blindeninstituut worden tot de braillezendingen gerekend. Braillezendingen worden tot een gewicht van 7 kilogram kosteloos vervoerd.

**12.2** Poststukken kunnen ter post worden bezorgd indien de tarieven daarop zijn verantwoord door postzegels, door een door TNT Post geautoriseerde computerprint, door middel van een door TNT Post bij overeenkomst met de klant toegelaten gebruik van frankeermachines of door pakketzegels. In het laatste geval mogen de poststukken alleen ter post worden bezorgd door afgifte op postvestigingen. Poststukken kunnen ook ter frankering aan de balie van een postvestiging worden aangeboden.

**12.3** De hoogte van de tarieven is afhankelijk van de soort van het poststuk, het gewicht, en de wijze van frankeren.

**12.4** De tarieven voor de verzending van deze soorten poststukken zijn vermeld in de tarievenbrochure (laatste versie) van TNT Post.

\* Bij gebruik van een frankeermachine mogen buspakjes niet zwaarder zijn dan 2 kilogram.

# Artikel 13

## Vorm, verpakking, adressering, afmetingen, gewicht en inhoud; binnenland

### 13.1 Vorm

Enveloppen en kaarten moeten de vorm hebben van een rechthoek. Kaarten zonder envelop moeten vlak van oppervlakte zijn. Voor andere poststukken gelden wat betreft de vorm geen regels.

### 13.2 Verpakking

- 1 De verpakking en sluiting van poststukken moeten zijn aangepast aan de inhoud en de wijze van postvervoer. Verder dienen zij van een zodanige aard te zijn dat beschadiging en/of verlies van de inhoud, beschadiging van andere poststukken of andere zaken alsmede verwonding van het personeel, dat met het postvervoer is belast, worden voorkomen. De verpakking mag geen mogelijkheid bieden voor inschuiven van andere poststukken.
- 2 Enveloppen met een open zijkant moeten zo worden gebruikt, dat deze zijkant zich rechts van het adres bevindt.
- 3 Geen verpakking wordt vereist voor voorwerpen, die volgens handelsgebruik onverpakt worden verzonden. Evenmin behoeven verpakt te worden poststukken in kaartvorm, die vervaardigd zijn van karton dat voldoende stevig is om

zonder verpakking te worden vervoerd.

### 13.3 Adressering

- 1 Poststukken moeten zijn voorzien van de naam en daaronder een volledig adres van de geadresseerde. Onder volledig adres wordt verstaan, straat en huisnummer met eventuele huisnummertoevoeging zoals vastgesteld door de gemeente waaronder de woonplaats van bestemming valt, dan wel postbusnummer of antwoordnummer, en in alle gevallen de postcode en woonplaats van bestemming. Het adres moet op het poststuk zelf worden vermeld, of op een sticker die op het poststuk is geplakt.

### 13.4 Afmetingen, gewicht\*

- 1 Poststukken mogen niet kleiner zijn dan 14 cm in de lengte en 9 cm in de breedte. Kleinere poststukken worden geaccepteerd, indien ze voorzien zijn van een adreslabel van

\* TNT Post Klantenservice Consumentenmarkt 058) 233 33 33 (voor consumenten), TNT Post Business Service (076) 527 27 27 (voor zakelijke klanten) en de postvestigingen verstrekken informatie over toleranties, toegelaten afwijkingen en de daarbij behorende voorwaarden en geven adviezen in bijzondere gevallen.

# Artikel 14

## Frankering; binnenland

minimaal 7 bij 10 cm. In rolvorm mogen ze niet kleiner zijn dan 10 cm in de lengte; de som van de lengte en tweemaal de middellijn mag niet minder zijn dan 17 cm.

- 2 Poststukken in kaartvorm, zonder envelop verzonden, mogen niet groter zijn dan 16,2 bij 23,5 cm. Van poststukken, verzonden tegen het tarief van brieven of buspakjes mogen de afmetingen niet groter zijn dan 38 x 26,5 x 3,2 cm. De overige poststukken mogen niet langer zijn dan 100 cm, de overige afmetingen mogen niet groter zijn dan 50 cm.
- 3 Het maximumgewicht van poststukken, verzonden als brieven is 2 kg, als buspakjes 3 kg\* en als pakketten 10 kg. Voor braille-zendingen geldt een maximumgewicht van 7 kg.

### 13.5 Inhoud

Opgedragen postvervoer is mogelijk van documenten, bescheiden, schriftelijke mededelingen in allerlei vorm en van andere zaken, mits de poststukken aan het gestelde in deze Algemene Voorwaarden voldoen. Het postvervoer kan op grond van de inhoud worden geweigerd dan wel opgeschort in de gevallen, vermeld in art. 3 van deze Algemene Voorwaarden. Ook levende dieren\*\* kunnen niet per post worden verzonden. Eveneens zijn alle stoffen, waarop de Wet Vervoer Gevaarlijke Stoffen\*\* van toepassing is, van postvervoer uitgesloten. TNT Post treft geen bijzondere voorzorgen voor de behandeling van zeer kwetsbare goederen (radio's, televisies, computers, etc.) die derhalve tenminste zeer goed verpakt dienen te zijn.

\*\* Omtrent enkele uitzonderingen, die op deze regels zijn gemaakt, verstrekken TNT Post Klantenservice Consumentenmarkt (058) 233 33 33 (voor consumenten), TNT Post Business Service (076) 527 27 27 (voor zakelijke klanten) en de postvestigingen informatie.

\* Bij gebruik van een frankeermachine mogen buspakjes niet zwaarder zijn dan 2 kilogram.

### 14.1 Algemeen

De voor de frankering te gebruiken aanduidingen dienen te worden aangebracht in de rechter bovenhoek van de adreszijde van het poststuk.

### 14.2 Frankering door middel van postzegels

- 1 Als voldoende gefrankeerd worden beschouwd poststukken die ten minste voorzien zijn van het op grond van de tarievenbrochure (laatste versie) van TNT Post verschuldigde bedrag aan ongebruikte, geldige, door TNT Post uitgegeven postzegels.
- 2 Ongebruikte, geldige, door TNT Post uitgegeven postzegels kunnen niet worden teruggenomen.
- 3 TNT Post bepaalt welke postzegels verkrijgbaar zijn en welke, niet meer geldig zijn. Tevens wordt bekend gemaakt gedurende welke periode niet meer geldige, ongebruikte postzegels tegen geldige postzegels kunnen worden ingewisseld.

### 14.3 Frankering door middel van frankeermachines

- 1 Als voldoende gefrankeerd worden beschouwd poststukken, die ten minste voorzien zijn van het op

grond van de tarievenbrochure (laatste versie) van TNT Post verschuldigde bedrag aan ongebruikte, geldige afdrucken van een frankeermachine.

- 2 Afdrucken van een frankeermachine zijn geldig indien ze zijn vervaardigd door middel van een frankeermachine, waarvoor door TNT Post een schriftelijke overeenkomst met de gebruiker is aangegaan en uitsluitend voor zover daarbij aan de overeengekomen voorwaarden is voldaan.

### 14.4 Frankering door middel van de aanduiding 'TNT Post Port Betaald'

Als voldoende gefrankeerd door middel van de aanduiding 'TNT Post Port Betaald' worden beschouwd de poststukken, die worden gezonden aan geadresseerden met wie een antwoordnummer overeenkomst bestaat.

### 14.5 Frankering door middel van pakketzegels

- 1 Pakketten die ten minste voorzien zijn van het op grond van de tarievenbrochure (laatste versie) van TNT Post verschuldigde bedrag aan ongebruikte, geldige,

door TNT Post uitgegeven pakketzegels, gelden als voldoende gefrankeerd.

- 2 TNT Post bepaalt welke pakketzegels verkrijgbaar zijn en welke, niet meer verkrijgbare, pakketzegels niet meer geldig zijn. Tevens wordt bekend gemaakt gedurende welke periode niet meer geldige, ongebruikte pakketzegels tegen geldige pakketzegels kunnen worden ingewisseld.

#### 14.6 Overige bepalingen

- 1 TNT Post is voor de frankering van poststukken, die op een postvestiging ter frankering worden aangeboden, niet gehouden aan één van de hiervoor vermelde vormen van frankering. De medewerkers van TNT Post kunnen van de aanbieders van grote hoeveelheden ter frankering aangeboden poststukken verlangen behulpzaam te zijn bij het frankeren daarvan.
- 2 TNT Post heeft het recht om de op de ter verzending aangeboden poststukken aangebrachte postzegels, pakketzegels en frankeremachineafdrukken voor herhaald gebruik ongeldig te maken door

een stempelafdruk of op enige andere wijze.

- 3 TNT Post heeft het recht om op ter verzending aangeboden poststukken aanduidingen aan te brengen die nodig zijn ten behoeve van de sortering en aflevering.
- 4 TNT Post vervoert geen poststukken, die op de adreszijde voorzien zijn van andere zegels of bedrukte stickers, dan die, welke door TNT Post zijn uitgegeven of verstrekt. Het gebruik van stickers uitsluitend voor de vermelding van de geadresseerde dan wel de afzender is toegestaan. Evenmin worden vervoerd poststukken, die op de adreszijde zijn voorzien van door TNT Post uitgegeven postzegels, die zodanig zijn behandeld of bewerkt, dat ze niet op de gebruikelijke wijze ongeldig kunnen worden gemaakt.
- 5 TNT Post vervoert geen poststukken, die voorzien zijn van zegels, zegel- of stempelafdrukken, of nabootsingen van afdrukken, die door hun gelijkenis met door TNT Post uitgegeven of gebruikte zegels of afdrukken verwarring kunnen veroorzaken.

# Artikel 15

## Terpostbezorging; binnenland

### 15.1 Algemeen

Poststukken kunnen worden terpostbezorgd in een brievenbus of ter verzending worden afgegeven op een postvestiging. Ten aanzien van poststukken waarvoor de afzender een verzendbewijs ontvangt gelden evenwel bij de terpostbezorging de daarbij vermelde bijzondere voorwaarden.

### 15.2 Afgifte van verzendbewijs

Poststukken waarvoor de afzender een verzendbewijs ontvangt moeten, met de daarbij behorende, door TNT Post ter beschikking gestelde formulieren, worden afgegeven op een postvestiging. De afzender ontvangt van de op deze wijze terpostbezorgde poststukken een verzendbewijs, voorzien van het nummer van de desbetreffende poststuk en een afdruk van de dagtekeningstempel.

# Artikel 16

## Aanvullende diensten; binnenland

Poststukken kunnen op verzoek worden vervoerd met de aanvullende diensten ‘aangetekend’ en ‘aangetekend met waardeangifte/‘verzekerd vervoer’’. Combinatie met ‘handtekening retour’ is mogelijk. De tarieven en toeslagen voor poststukken vervoerd met de aanvullende diensten zijn vermeld in de tarievenbrochure (laatste versie) van TNT Post.

### 16.1 Aangetekend

- 1 Alle poststukken kunnen op verzoek als ‘aangetekend’ worden verzonden.
- 2 Bij aangetekende poststukken dienen naam en adres van de geadresseerde en de afzender volledig, duidelijk en onuitwisbaar op het poststuk te zijn vermeld. Aangetekende poststukken worden uitgereikt aan de geadresseerde (zie ook art. 17.3) dan wel, in geval van onbestelbaarheid, aan de afzender tegen een door deze ondertekend ontvangstbewijs.
- 3 Bij verlies, beschadiging of vertraging en bij algehele of gedeeltelijke vermissing van de inhoud van een aangetekend poststuk kan de afzender aanspraak maken op vergoeding van de werkelijk geleden schade, waaronder mede begrepen eventuele gevolgschade,

tot ten hoogste de schadevergoeding die voor aangetekende poststukken is vermeld in het Postbesluit 2009 (€ 50,-), één en ander met inachtneming van het gestelde in art. 8 van de Algemene Voorwaarden.

### 16.2 Aangetekend met waardeangifte/‘verzekerd vervoer’

- 1 Verzending met ‘waardeangifte/‘verzekerd vervoer’ kan plaatsvinden van gesloten aangetekende poststukken tot ten hoogste het bedrag van de waarde in het economisch verkeer van de ingesloten goederen of waarden. De waarde van de inhoud mag niet meer bedragen dan het aangegeven bedrag met een maximum van € 5.500. Indien de inhoud van een aangeboden poststuk bestaat uit geldstukken, bankbiljetten, waarden aan toonder van allerlei aard, edele metalen, edelgesteenten, parels, voorwerpen of documenten met een kunst- of verzamelwaarde of andere kostbaarheden is de afzender verplicht ter beveiliging een Sealbag ® te gebruiken.

*\* De Sealbag ® is op de postvestigingen verkrijgbaar.*

- 2 In aanvulling op het bepaalde in art. 16.1.3 kan de afzender bij verlies, beschadiging of vertraging en bij algehele of gedeeltelijke vermissing van de inhoud van een poststuk verzonden als aangetekend met waardeangifte/‘verzekerd vervoer’, aanspraak maken op vergoeding van de materiële schade aan het poststuk met als maximum het aangegeven bedrag. De voorwaarden waaronder aanspraak op schadevergoeding bestaat, zijn vermeld in art. 8 van de Algemene Voorwaarden.
- 3 Bij verlies, beschadiging of vertraging en bij algehele of gedeeltelijke vermissing van de inhoud van een poststuk verzonden als aangetekend met waardeangifte/‘verzekerd vervoer’, inhouden de geldstukken, bankbiljetten, waarden aan toonder van allerlei aard, edele metalen, edelgesteenten, parels, voorwerpen of documenten met een kunst- of verzamelwaarde of andere kostbaarheden kan de afzender uitsluitend aanspraak maken op vergoeding van de schade aan de inhoud van het poststuk indien bij de verzending van een Sealbag ® gebruik is gemaakt. Wanneer dit niet het geval is

bedraagt de schadevergoeding ten hoogste het bedrag, dat in het Postbesluit 2009 voor aangetekende poststukken is vermeld (€ 50,-).

### 16.3 Handtekening retour

De afzender van een aangetekend poststuk al dan niet verzonden met waardeangifte/‘verzekerd vervoer’ kan, door gebruik te maken van een door TNT Post beschikbaar gesteld formulier, ‘handtekening retour’ vragen. De retourkaart wordt door TNT Post, na te zijn voorzien van de datum van uitreiking en de naam en de handtekening van degene, aan wie de zending is uitgereikt, aan de afzender teruggezonden.

# Artikel 17

## Bestelling; binnenland

### 17.1 Algemeen

- 1 Er wordt op alle dagen, met uitzondering van de zondagen en de algemeen erkende feestdagen, post besteld, tenzij dit redelijkerwijs niet van TNT Post gevraagd kan worden. Op zaterdag blijft de bestelling van poststukken met aanvullende diensten achterwege.
- 2 De bestelling van poststukken zonder aanvullende diensten vindt in principe plaats door die poststukken te deponeren in de brievenbus behorende bij het op de zending vermelde adres. Onder adres wordt in dit verband verstaan het door de gemeente toegekende adres, bestaande uit straatnaam, huisnummer, eventuele huisnummertoevoeging en woonplaats.
- 3 Indien een poststuk vanwege het formaat of een aanvullende dienst zich niet leent voor deponeren in de brievenbus, dan wordt deze op het adres van de geadresseerde afgegeven, voor zover vereist na ondertekening van een ontvangstbewijs. In flats en galerijwoningen waar wel een spreekinrichting, maar geen lift aanwezig is, kan de geadresseerde verzocht worden

om deze poststukken beneden in ontvangst te nemen.

- 4 Indien de geadresseerde van een poststuk met aanvullende dienst bij de bestelling geen gehoor geeft, dan wordt een mededeling achtergelaten, waarop is aangegeven op welke wijze en binnen welke termijn hij zich in het bezit van het poststuk kan stellen.
- 5 Is het poststuk geadresseerd aan een postbus, dan wordt dit zo mogelijk besteld door het in de postbus te deponeren. Indien dit niet mogelijk is, wordt in de postbus een schriftelijke mededeling van aankomst gelegd.
- 6 Is het poststuk 'poste restante'\* geadresseerd, dan wordt het poststuk gedurende ten hoogste een maand op de in het adres vermelde postvestiging ter beschikking van de geadresseerde gehouden.
- 7 Indien de uitreiking niet op het adres van de geadresseerde plaats vindt, kan van degene die het poststuk in ontvangst neemt, worden verlangd zich te legitimeren.

\* 'Poste restante' adressering is in beginsel alleen mogelijk indien de geadresseerde geen vaste woon- of verblijfplaats in Nederland heeft.

### 17.2 Aanvullende regels voor de bestelling bij afwezigheid van de geadresseerde van binnenlandse pakketten die vanwege hun formaat niet in een standaardbrievenbus kunnen worden gedeponerd

- 1 Indien een pakket groter dan 38 x 26,5 x 3,2 cm niet op het huis- of bedrijfsadres van de geadresseerde kan worden afgegeven omdat daar geen gehoor wordt gegeven, zal TNT Post het pakket pogen af te geven op één van de naastgelegen adressen. In geval het pakket wordt afgegeven aan één van de bureaus, wordt hiervan in de brievenbus van de geadresseerde een mededeling achtergelaten. Bij uitreiking aan bureaus zal het vervoer onder de vervoersovereenkomst zijn geëindigd.
- 2 Als uitreiking aan één van de naaste bureaus evenmin mogelijk blijkt, wordt bij de geadresseerde een mededeling achtergelaten dat het pakket de eerstvolgende werkdag opnieuw zal worden aangeboden. Indien de eerstvolgende werkdag het pakket opnieuw niet kan worden afgegeven, wordt bij de geadresseerde een nieuwe mededeling

achtergelaten, waarop is aangegeven op welke wijze en binnen welke termijn hij zich in het bezit van het pakket kan stellen.

- 3 TNT Post laat een poging om het pakket aan één van de bureaus af te geven achterwege indien de afzender door vermelding op het betreffende pakket TNT Post heeft verzocht om dit uitsluitend op het huis- of bedrijfsadres van de geadresseerde af te geven\*. In een dergelijk geval wordt bij geen gehoor gelijk een mededeling achtergelaten, waarop is aangegeven op welke wijze en binnen welke termijn de geadresseerde zich in het bezit van het pakket kan stellen.

\* TNT Post stelt daartoe op de postvestigingen gratis stickers verkrijgbaar met het opschrift 'Alléén huisadres'.

### 17.3 Bijzondere regels voor de bestelling van poststukken die tegen ondertekening van een ontvangstbewijs moeten worden uitgereikt

- 1 Poststukken waarvoor bij de uitreiking ondertekening van een ontvangstbewijs is vereist worden, indien ze worden besteld, uitgereikt aan de geadresseerde, diens gemachtigde, of een volwassene huisgenoot\* (zie ook punt 4). Van degene die voor ontvangst tekent, kan worden verlangd zich te legitimeren.
- 2 Indien bovenvermelde poststukken niet op het huis- of bedrijfsadres van de geadresseerde worden uitgereikt, geschiedt deze uitreiking alleen indien degene, die het ontvangstbewijs tekent, zich als rechthebbende kan legitimeren.
- 3 Met een verzoek van de afzender van een aangetekend poststuk, om het poststuk alleen aan de geadresseerde uit te reiken, wordt rekening gehouden. De afzender dient dit verzoek op een in het oog vallende wijze op de adreszijde van de zending te vermelden.

\* Als huisgenoten worden niet beschouwd (mede-)pension- of hotelgasten, dienstpersoneel, hospita's gastheren of hotelhouders.

- 4 Aangetekende poststukken waarvoor de afzender 'handtekening retour' heeft gevraagd, alsmede aangetekende poststukken met waardeaangifte/'verzekerd vervoer', worden volgens dezelfde regels besteld als hiervoor vermeld, met dien verstande, dat zij uitsluitend worden uitgereikt aan de geadresseerde of diens gemachtigde.

### 17.4 Regels voor de bestelling in bijzondere gevallen

- 1 Brievenbussen, bestemd voor de aflevering van poststukken aan geadresseerden, dienen te voldoen aan regels omtrent plaats, afmetingen, e.d. vastgesteld in de Postregeling 2009. Ontbreekt op of bij het aangegeven adres een brievenbus, dan worden poststukken, die in een brievenbus besteld kunnen worden, als onbestelbaar behandeld nadat de geadresseerde gedurende een periode van een maand (bij nieuwe gevallen drie maanden) in de gelegenheid is gesteld om een brievenbus aan te brengen, die aan de eisen voldoet. Op gelijke wijze wordt gehandeld, indien de brievenbus niet aan de daarvoor geldende eisen voldoet. TNT Post

heeft het recht poststukken, die in een brievenbus besteld kunnen worden, onmiddellijk als onbestelbaar te behandelen, indien de geadresseerde de brievenbus (die wel aan de eisen voldoet) doet verwijderen of maatregelen neemt of doet nemen, waardoor de brievenbus niet meer aan de eisen voldoet.

- 2 Poststukken bestemd voor geadresseerden die op recreatieterreinen verblijven, zoals bijvoorbeeld poststukken geadresseerd aan niet voor permanente bewoning dienende recreatiewoningen in bungalowparken of op volkstuincomplexen, campings en jachthavens worden niet 'aan huis' besteld maar gedeponerd in de bussen van een brievenbussenfront of andere soortgelijke voorziening dan wel afgegeven aan de beheerder van het complex.
- 3 Poststukken, bestemd voor geadresseerden in verpleegtehuizen, bejaardentehuizen, kazernes, legerplaatsen en andere panden en complexen waar meer geadresseerden verblijven, worden in de gemeenschappelijke brievenbus besteld, dan wel afgegeven aan een daartoe door belanghebbenden

aangewezen persoon. Voor de bestelling van poststukken, waarvoor ondertekening van een ontvangstbewijs vereist is of die zich anderszins niet lenen voor deponeren in de brievenbus, wordt gehandeld overeenkomstig de van geval tot geval gemaakte afspraken.

- 4 Poststukken, bestemd voor gefailleerden of voor natuurlijke personen waarvan het vermogen krachtens de Faillissementswet door een bewindvoerder wordt beheerd, worden besteld met inachtneming van de regels die daarvoor in de Faillissementswet zijn gesteld. Onduidelijk geadresseerde poststukken, waarvan TNT Post in redelijkheid mag aannemen, dat ze voor de gefailleerde of voor natuurlijke personen waarvan het vermogen krachtens de Faillissementswet door een bewindvoerder wordt beheerd, bestemd zijn, worden als zodanig behandeld.
- 5 Poststukken\*, waarvan de geadresseerde is overleden, worden besteld op het adres dat op de zending is vermeld, tenzij de erfgenamen door middel van een aanvraag 'Doorzendservice post van overledene' of een authentiek document afgifte hebben verzocht

# Artikel 18

## Categorieën poststukken; buitenland

aan één van hen of aan de executeur-testamentair. Poststukken, waarvoor ondertekening van een ontvangstbewijs vereist is, worden in dit geval uitgereikt aan een door alle erfgenamen gemachtigde persoon dan wel aan de executeur-testamentair.

- 6 Poststukken\* die zijn geadresseerd aan een natuurlijke of een rechtspersoon die een overeenkomst betreffende een Verhuisservice, Bewaarservice of Doorzendservice met TNT Post heeft gesloten, worden gedurende de met de geadresseerde overeengekomen periode afgeleverd op dat adres.

### 17.5 Onbestelbaarheid

Bij onbestelbaarheid wordt de poststuk als regel, voorzien van de reden van onbestelbaarheid, aan de afzender terugbezorgd\*\*\*. Voor deze retourzending is de afzender geen kosten verschuldigd indien het poststuk voldoende gefrankeerd was. Terugzending vindt onmiddellijk plaats bij weigering van het poststuk door de geadresseerde, bij een onjuist of onvolledig adres, bij omstandigheden die aflevering in de brievenbus van de geadresseerde onmogelijk maken en bij het ontbreken van een brievenbus,

die aan de eisen voldoet indien de periode vermeld in art. 17.4, punt 1 is verstreken. Indien de zending aan de geadresseerde moet worden afgegeven en deze niet thuis wordt getroffen, wordt een kennisgeving achtergelaten (zie art. 17.2.2 en 17.2.3) en wordt de zending gedurende drie weken ter beschikking van de geadresseerde gehouden op een op de kennisgeving vermelde postvestiging. Na deze termijn wordt het poststuk zo mogelijk aan de afzender teruggezonden. Op gelijke wijze worden 'poste restante' poststukken behandeld, na verloop van de termijn vermeld in art. 17.1, punt 6.

\* Met uitzondering van pakketten.

\*\* Indien de afzender niet bekend is, wordt het poststuk behandeld overeenkomstig het bepaalde in art. 4.6.

**18.1** Bij verzending naar het buitenland wordt het tarief bepaald door de soort poststuk, het formaat, het gewicht, de verzendwijze, de wijze van frankeren, het land van bestemming en de eventuele aanvullende diensten die worden verlangd.

**18.2** Poststukken naar het buitenland die zonder aanvullende diensten ter post worden bezorgd, worden ten behoeve van het tarief onderscheiden in:

a. Brievenbuspost, welke nader wordt onderscheiden in:

- Brieven;
- Briefkaarten;
- Direct Mail zendingen\*;
- Buspakjes..

Voor brievenbuspost geldt dat de afmetingen van de poststukken niet groter mogen zijn dan 38 x 26,5 x 3,2 cm (kaarten: niet groter dan 23,5 x 16,2 cm). Het maximumgewicht bedraagt voor brieven, Direct Mail zendingen en buspakjes 2 kg.

\* Bij verzending van partijen Direct Mail moet ter beoordeling een extra exemplaar worden toegevoegd. Gesloten verzending van partijen Direct Mail zendingen is mogelijk; in dat geval kan TNT Post steekproefsgewijs de inhoud controleren.

b. Pakketten, welke nader worden onderscheiden in:

- Internationaal Pakket Basis: poststukken tot een maximumgewicht van 2 kg welke groter zijn dan 38 x 26,5 x 3,2 cm.
- Internationaal Pakket Plus: poststukken waarmee goederen tot 20 kg kunnen worden vervoerd. (zie verder art. 20.4.3 en 24.2).
- Boeken: poststukken tot een maximumgewicht van 5 kg met boeken groter dan de maximumafmetingen of zwaarder dan het maximumgewicht voor brievenbuspost.
- Braillezendingen. Deze poststukken bevatten uitsluitend informatie in brailleschrift. Ook geluidsbanden e.d., voor zover verzonden door of gericht aan een erkend blindeninstituut worden tot de braillezendingen gerekend. Braillezendingen worden wereldwijd tot een gewicht van 7 kilogram kosteloos vervoerd indien verzonden als 'Standard'\*\*\*.

\*\*\* TNT Post Business Service (076) 527 27 27 verstrekt informatie over kosten en mogelijkheden van verzending met 'Priority'.

- 18.3** De tarieven voor de verzending van deze soorten poststukken en voor de aanvullende diensten zijn vermeld in de tarievenbrochure (laatste versie) van TNT Post.
- 18.4** Het tarief voor poststukken naar het buitenland kan in het algemeen voldaan worden door middel van postzegels of afdrukken van een frankeermachine. TNT Post kan aan de toepassing van een tarief een wijze van frankering verbinden.
- 18.5** Bij verzending vanaf een bepaald minimum aantal poststukken naar het buitenland biedt TNT Post mogelijkheden voor:
- a. de toepassing van de frankeermethode 'TNT Post Port Betaald/ Port Payé Pays-Bas' (zie art. 20.2). Gebruik van deze frankeermethode is zowel mogelijk voor poststukken die deel uitmaken van een voor het grootste deel voor het binnenland bestemde partij, als voor een geheel voor het buitenland bestemde partij in ten minste daarvoor door TNT Post aan te geven aantallen of minimumorderbedragen\*;
  - b. verzending van partijen Direct Mail tegen lagere tarieven. Lagere tarieven zijn mogelijk voor partijen Direct Mail, bestaande uit ten minste daarvoor door TNT Post

- aan te geven aantallen gelijke exemplaren\*;
- c. Port Betaald Gemengd\*.
- 18.6** TNT Post kan geen zekerheid geven over de overkomstduur en het tijdstip van bestelling van poststukken met een buitenlandse bestemming.

\* De juiste aantallen, de tarieven en het minimumorderbedrag, alsmede de verzendmogelijkheden zijn vermeld in de tarievenbrochure (laatste versie) van TNT Post. Aanvullende diensten zijn niet mogelijk.

# Artikel 19

## Vorm, verpakking, adressering, afmetingen, gewicht en inhoud; buitenland

### 19.1 Vorm

Enveloppen moeten de vorm hebben van een rechthoek. Kaarten zonder envelop moeten ook rechthoekig van vorm en vlak van oppervlakte zijn. Voor andere poststukken gelden wat betreft de vorm geen regels. Enveloppen met geblokte of gestreepte randbedrukking mogen uitsluitend gebruikt worden voor poststukken verzonden als 'Priority' (zie art. 22.2).

### 19.2 Verpakking

- 1 De verpakking en sluiting van poststukken moeten zijn aangepast aan de inhoud en de wijze van vervoer. Verder dienen zij van een zodanige aard te zijn dat beschadiging en/of verlies van de inhoud, beschadiging van andere poststukken of andere zaken alsmede verwondingen van het personeel, dat met het vervoer is belast, worden voorkomen. De verpakking mag geen mogelijkheid bieden voor inschuiven van andere poststukken.
- 2 Enveloppen met een open zijkant moeten zo worden gebruikt, dat deze zijkant zich rechts van het adres bevindt.
- 3 Geen verpakking wordt vereist voor poststukken in kaartvorm, die vervaardigd zijn van karton dat

voldoende stevig is om zonder verpakking te worden vervoerd.

### 19.3 Adressering\*

- 1 Poststukken moeten zijn voorzien van een volledig adres, dat naam, straat en huisnummer dan wel postbusnummer of antwoordnummer, postcode, woon- of vestigingsplaats van de geadresseerde en land van bestemming\*\* omvat, bij voorkeur over vier regels verdeeld. Het adres moet op het poststuk zelf worden vermeld of op een sticker die op het poststuk is geplakt. De woon- of vestigingsplaats van de geadresseerde en land van bestemming dienen in hoofdletters te worden vermeld.
- 2 Poststukken die deel uitmaken van voor het buitenland bestemde partijen poststukken moeten zijn voorzien van een afzender- of retouradres. Dit adres moet worden vermeld in de linker bovenhoek op de adreszijde of op

\* Zie voor informatie over de correcte adressering van poststukken naar het buitenland [www.tntpost.nl/business/klantenservice/folders](http://www.tntpost.nl/business/klantenservice/folders) of bel TNT Post Business Service, (076) 527 27 27.

\*\* Het land van bestemming dient altijd in het Nederlands of Engels te worden vermeld.

de achterzijde van het poststuk en mag alleen een adres in Nederland zijn (zie art. 3.1, onder e.).

#### 19.4 Afmetingen, gewicht\*

- 1 Poststukken mogen niet kleiner zijn dan 14 cm in de lengte en 9 cm in de breedte. In rolvorm mogen ze niet kleiner zijn dan 10 cm in de lengte; de som van de lengte en tweemaal de middellijn mag niet minder zijn dan 17 cm.
- 2 Poststukken in kaartvorm, zonder envelop verzonden, mogen niet groter zijn dan 16,2 bij 23,5 cm. Van poststukken, verzonden tegen het tarief van brieven, Direct Mail zendingen en of buspakjes mogen de afmetingen niet groter zijn dan 38 x 26,5 x 3,2 cm. Van de overige poststukken, die worden verzonden tegen het tarief voor boeken, Internationaal Pakket Basis poststukken (afmetingen groter dan 38 x 26,5 x 3,2 cm) en braillezendingen mag de grootste afmeting 60 cm zijn en de som van de lengte, breedte en hoogte ten

hoogste 90 cm. In rolvorm mag de grootste afmeting 90 cm zijn en de som van de lengte en tweemaal de middellijn ten hoogste 104 cm.

- 3 Voor Internationaal Pakket Plus poststukken geldt als grootste afmeting 150 cm; de som van de lengte en de grootste omtrek, niet gemeten in de richting van de lengte mag dan ten hoogste 300 cm zijn.
- 4 Het maximum gewicht van brievenbuspost en Internationaal Pakket Basis poststukken is 2 kg, van boeken 5 kg, van braillezendingen 7 kg en van Internationaal Pakket Plus poststukken 20 kg.\*\*

#### 19.5 Inhoud

- 1 Van Internationaal Pakket Plus poststukken alsmede van andere poststukken die goederen bevatten en voor zover deze niet bestemd zijn voor een lidstaat van de Europese Unie, dient de afzender de inhoud op grond van internationale douanewetgeving nauwkeurig en

volledig in het Engels of in de taal van het land van bestemming te omschrijven op de voorgeschreven formulieren. Deze worden door TNT Post ter beschikking gesteld.

- 2 De aard van braillezendingen bestemd voor het buitenland, dient in de rechterbovenhoek te worden vermeld; tevens dienen deze zendingen te worden voorzien van een door TNT Post beschikbaar gestelde sticker.
- 3 Postvervoer is mogelijk van documenten, bescheiden, schriftelijke mededelingen in allerlei vorm en van goederen, mits de poststukken aan alle voor verzending naar het betreffende land geldende voorwaarden voldoen\*. Het vervoer van poststukken kan op grond van de inhoud worden geweigerd dan wel opgeschort in de gevallen, vermeld in art. 3.1 van deze Algemene Voorwaarden. Door de wijze van vervoer van post kunnen zeer kwetsbare goederen (radio's, televisies, computers, etc.) niet met bijzondere voorzorgen worden vervoerd, ook al zijn ze goed verpakt. Ook levende dieren\*\* kunnen niet per post worden verzonden. Eveneens zijn alle stoffen, waarop de Wet

Vervoer Gevaarlijke Stoffen\*\* van toepassing is, van postvervoer uitgesloten. Poststukken die geldstukken, bankbiljetten, waarden aan toonder van allerlei aard, reischeques, edele metalen, edelstenen en kostbaarheden bevatten, kunnen in het verkeer met de meeste landen\* uitsluitend als aangetekend poststuk met waardeangifte worden verzonden (zie art. 23.3 en art. 23.1.2).

\* TNT Post Klantenservice Consumentenmarkt (058) 233 33 33 (voor consumenten), TNT Post Business Service (076) 527 27 27 (voor zakelijke klanten) en de postvestigingen verstrekken informatie over afwijkende afmetingen en gewichten, geldend voor sommige landen

\*\* Voor Internationaal Pakket Plus poststukken zwaarder dan 20 kg gelden de Algemene Voorwaarden voor Goederenvervoer (laatste versie).

\* Afzenders dienen zichzelf op de hoogte te stellen van de geldende invoerbepalingen in het land van bestemming. Zie voor nadere informatie [www.tntpost.nl/business/internationaal/verzendingvoorwaarden](http://www.tntpost.nl/business/internationaal/verzendingvoorwaarden)

\*\* TNT Post Business Service (076) 527 27 27 (voor zakelijke klanten) kan u informatie verstrekken omtrent uitzonderingen.

# Artikel 20

## Frankering; buitenland

- 20.1** Frankering van poststukken geschiedt op de wijze zoals voor het binnenlandse verkeer is aangegeven in art. 14.2 tot en met 14.4 van deze Algemene Voorwaarden. Bij toepassing van de frankeermethode 'TNT Post Port Betaald' moet op de voor het buitenland bestemde poststukken 'TNT Post /Port Payé Pays-Bas' of 'TNT Post Port Betaald/Port Payé Pays Bas' vermeld worden.
- 20.2** Frankering van Internationaal Pakket Plus poststukken kan, afhankelijk van het land van bestemming, plaatsvinden d.m.v. postzegels, afdrukken van een frankeermachine of de frankeermethode 'TNT Post Port Betaald/Port Payé Pays-Bas'.

# Artikel 21

## Ter post bezorging; buitenland

Bij de terpostbezorging van poststukken voor het buitenland gelden in het algemeen dezelfde regels als voor binnenlandse poststukken (zie art. 15)\*.

\* Voor de omschrijving van de soorten poststukken waarvoor bijzondere voorwaarden gelden bij de terpostbezorging, zie art. 23. TNT Post Klantenservice Consumentenmarkt (058) 233 33 33 (voor consumenten), TNT Post Business Service (076) 527 27 27 (voor zakelijke klanten) en de postvestigingen verstrekken nadere informatie over verzending en terpostbezorging van poststukken naar het buitenland.

# Artikel 22

## Verzendwijze; buitenland

### 22.1 Algemeen

Bij het verzenden van de diverse categorieën poststukken (zie art. 18.2), moet de afzender kiezen via welke verzendwijze het poststuk moet worden verzonden\*. De verschillende verzendmogelijkheden zijn hierna omschreven.

### 22.2 Priority

Poststukken kunnen worden verzonden als 'Priority'. Bij deze manier van verzenden worden de poststukken zowel in Nederland als in het land van bestemming met voorrang behandeld. De verzending als 'Priority' moet worden aangegeven met een 'Priority' aanduiding (gratis sticker verkrijgbaar op postvestigingen of digitale afbeelding via [www.tntpost.nl](http://www.tntpost.nl)) of door gebruik van de speciale Prioritypostzegel. Verder kan 'Priority' gecombineerd worden met aanvullende diensten (zie art. 23).

### 22.3 Standard

Poststukken kunnen als 'Standard' worden verzonden. Deze manier van verzenden is minder snel dan verzending als 'Priority'. Bij verzending als 'Standard' zijn geen aanvullende diensten mogelijk.

\* Dit geldt niet voor Internationaal Pakket Plus poststukken.

# Artikel 23

## Aanvullende diensten; buitenland

### 23.1 Aantekenen

- 1 Aangetekende verzending kan plaatsvinden van brievenbuspost en Internationaal Pakket Basis poststukken verzonden als 'Priority'. Aangetekende poststukken worden uitgereikt aan de geadresseerde of diens gemachtigde volgens de regels die daarvoor in het land van bestemming gelden dan wel, in geval van onbestelbaarheid, aan de afzender in Nederland tegen een door deze ondertekend ontvangstbewijs. Naam en adres van de geadresseerde en de afzender dienen daartoe volledig, duidelijk en onuitwisbaar op het poststuk te zijn vermeld.
- 2 Aangetekende verzending van poststukken naar het buitenland die geldstukken, bankbiljetten, waarden aan toonder van allerlei aard, edele metalen, edelgesteenten, parels, voorwerpen of documenten met een kunst- of verzamelwaarde of andere kostbaarheden bevatten, is in principe niet toegelaten. Dergelijke poststukken dienen met waardeangifte te worden verzonden. In het verkeer met postbedrijven in een beperkt aantal landen die dit toelaten kunnen dergelijke poststukken bij wijze van

uitzondering wel aangetekend worden verzonden\*. In dat geval dient het poststuk door de afzender te worden gesloten en zodanig te worden verzegeld door middel van kenmerk en plakband, dat deze niet kan worden geopend zonder uitwendige sporen na te laten.

- 3 Bij verlies of beschadiging van een aangetekend poststuk kan de afzender ten hoogste aanspraak maken op schadevergoeding die voor aangetekende poststukken is vermeld in het Postbesluit 2009 (€ 50,-). De voorwaarden waaronder aanspraak op schadevergoeding bestaat, zijn vermeld in art. 8 van de Algemene Voorwaarden.

### 23.2 Internationaal Pakket Plus poststukken

- 1 Verzending van Internationaal Pakket Plus poststukken kan plaatsvinden naar alle landen, die deze pakketten toelaten. Bij de verzending dient gebruik te

\* TNT Post Klantenservice Consumentenmarkt (058) 233 33 33 (voor consumenten), TNT Post Business Service (076) 527 27 27 (voor zakelijke klanten) en de postvestigingen verstrekken informatie naar welke landen dit is toegestaan.

worden gemaakt van de door TNT Post beschikbaar gestelde verzend-documenten. Internationaal Pakket Plus poststukken afgeleverd volgens de regels die daarvoor in het land van bestemming gelden. Combinatie met andere aanvullende diensten is niet mogelijk

- 2 Bij verlies of beschadiging van een Internationaal Pakket Plus poststuk kan de afzender aanspraak maken op vergoeding van schade. De voorwaarden waaronder aanspraak op schadevergoeding bestaat, zijn vermeld in art. 8 van de Algemene Voorwaarden.

### 23.3 Waardeaangifte

- 1 In het verkeer met postbedrijven in landen die deze dienst toelaten kunnen aangetekende poststukken met waardeangifte worden verzonden. Aangifte van de waarde kan plaatsvinden tot ten hoogste het bedrag van de waarde in het economisch verkeer van de ingesloten goederen of waarden met als maximum het bedrag dat in het verkeer met het land van bestemming door TNT Post is gepubliceerd. De afzender is verplicht ter beveiliging een Sealbag ® te gebruiken en de

waarde van de inhoud in letters en cijfers daarop te vermelden. Poststukken met waardeangifte worden uitgereikt aan de geadresseerde of diens gemachtigde volgens de regels die daarvoor in het land van bestemming gelden dan wel, in geval van onbestelbaarheid, aan de afzender in Nederland tegen een door deze ondertekend ontvangstbewijs. Aangifte van de waarde is in principe verplicht voor poststukken naar het buitenland die geldstukken, bankbiljetten, waarden aan toonder van allerlei aard, edele metalen, edelgesteenten, parels, voorwerpen of documenten met een kunst- of verzamelwaarde of andere kostbaarheden bevatten. In het verkeer met een beperkt aantal landen kunnen dergelijke poststukken aangetekend (zonder waardeangifte) worden verzonden (zie art. 23.1.2)\*\*.

\* De Sealbag ® is op de postvestigingen verkrijgbaar. TNT Post Klantenservice Consumentenmarkt (058) 233 33 33 (voor consumenten), TNT Post Business Service (076) 527 27 27 (voor zakelijke klanten) kunnen informatie verstrekken over de wijze, waarop het bedrag van de waardeangifte moet worden vermeld.

\*\* Zie ook art. 8.4.

- 2 Bij verlies of beschadiging van een poststuk met waardeangifte, en bij algehele of gedeeltelijke vermissing van de inhoud kan de afzender aanspraak maken op vergoeding van de schade aan de inhoud met als maximum het bedrag van de waardeangifte. De voorwaarden waaronder aanspraak op schadevergoeding bestaat, zijn vermeld in art. 8 van de Algemene Voorwaarden.

### 23.4 Handtekening retour

In het verkeer met postbedrijven in landen die deze dienst toelaten, kan de afzender van een aangetekend poststuk of een poststuk met waardeangifte een daartoe door TNT Post beschikbaar gestelde kaart op het poststuk aanbrengen. Deze kaart wordt na uitreiking van het poststuk aan hem teruggezonden, voorzien van de datum van uitreiking, naam en handtekening van degene die het poststuk aannam. De afzender dient op de adreszijde van het poststuk zelf in de linker bovenhoek in dikgeschreven of vetgedrukte letters de afkorting 'A.R.' ('Avis de réception' = handtekening retour) te vermelden.\*

\* Voor een Internationaal Pakket Plus poststuk binnen de Europese Unie wordt op telefonisch verzoek van de afzender een kopie van de handtekening voor ontvangst geleverd.

# Artikel 24

## Bestelling; buitenland

**24.1** Het vervoer van poststukken naar het buitenland zonder aanvullende diensten wordt naar gelang het land van bestemming uitgevoerd door de nationale postbedrijven in de betreffende landen of door het eigen bestelnetwerk van TNT Post. De bestelling in het buitenland vindt plaats op de daar gebruikelijke wijze. Onbestelbare poststukken worden voor zover de afzender niet anders heeft bepaald, altijd aan de afzender teruggezonden\*. Poststukken met aanvullende diensten worden uitsluitend door de nationale post-bedrijven aan de geadresseerde of diens vertegenwoordiger uitgereikt. Dit vindt plaats tegen ondertekening van een ontvangstbewijs of op andere wijze die in het betreffende land als bewijs van uitreiking geldt.

**24.2** Op grond van een bepaling in het Wereldpostverdrag kunnen buitenlandse postdiensten de bestelling weigeren van partijen poststukken die in Nederland zijn terpostbezorgd door of namens in het buitenland gevestigde afzenders.

\* Ten aanzien van partijen Direct Mail verdient het aanbeveling dat de afzender uitdrukkelijk aangeeft dat hij prijs stelt op terugzending in geval van onbestelbaarheid. Alleen dan is een buitenlandse postdienst gehouden dergelijke poststukken terug te zenden.

Naar eigen inzicht kunnen de betreffende postdiensten deze partijen poststukken slechts bestellen indien de afzender op een daartoe strekkende eis instemt met een aanvullende voldoening aan de betreffende postdienst van (een deel van) hun binnenlands tarief voor gelijksoortige poststukken, dan wel deze partijen poststukken terugzenden (zie art. 8.4 en art. 19.3.2, laatste zin)\*\*.

**24.3** De afzenders van Internationaal Pakket Plus poststukken zijn verplicht de kosten van terugzending in geval van onbestelbaarheid aan TNT Post te voldoen\*\*\*. Indien bij terugzending van poststukken door andere postdiensten toeslagen voor reeds verleende diensten in rekening gebracht worden, dienen de afzenders deze ook aan TNT Post te voldoen.

\*\* Nadere informatie over de criteria die postdiensten hierbij hanteren wordt verstrekt via TNT Post Business Service, (076) 527 27 27.

\*\*\* Voor terugzending in geval van onbestelbaarheid van Internationaal Pakket Plus poststukken binnen de Europese Unie (excl. Bulgarije, Cyprus, Griekenland, Malta en Roemenië) worden geen kosten in rekening gebracht. Op Internationaal Pakket Plus poststukken buiten de Europese Unie kan de afzender aangeven in geval van onbestelbaarheid geen terugzending te wensen.

Dit geldt ook voor de kosten voor de terugzending van poststukken die door buitenlandse postdiensten worden teruggezonden onder verwijzing naar aldaar geldende voorschriften of waarvan de invoer van ingesloten goederen niet is toegelaten, dan wel waarvan de bestelling is geweigerd ingevolge een situatie als bedoeld in art. 24.2.

## Artikel 25

### Wijzigingen en aanvullingen, diversen

Wijzigingen en aanvullingen van de Algemene Voorwaarden worden van kracht nadat daarover, alsmede over de wijze waarop de inhoud ervan bekend zal worden gemaakt, overleg is gepleegd met de Consumentenbond. Wijzigingen en aanvullingen treden in werking 30 dagen na bekendmaking of op een latere datum, in de bekendmaking genoemd. Bekendmaking van wijzigingen en aanvullingen geschiedt door publicatie in ten minste drie in Nederland landelijk verschijnende dagbladen. Op de postvestigingen zal de gewijzigde tekst van de Algemene Voorwaarden beschikbaar zijn.

## Artikel 26

### Bijzondere bepalingen, diversen

Overeenkomsten waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, blijven van kracht als de rechtsvorm van TNT Post wordt gewijzigd.

# Artikel 27

## Inzage, diversen

Deze Algemene Voorwaarden worden van kracht met ingang van 1 april 2009. Er kan naar worden verwezen als: Algemene Voorwaarden opgedragen Postvervoer. Deze Algemene Voorwaarden liggen ter inzage op alle postvestigingen (zie ook [www.tntpost.nl](http://www.tntpost.nl)). Zij worden op verzoek ook gratis verstrekt door TNT Post Klantenservice Consumentenmarkt (058) 233 33 33.

# Toelichting

## Toelichting bij de Algemene Voorwaarden voor opgedragen Postvervoer

### Inleiding

De Algemene Voorwaarden ('AV') bevatten regels voor het uitvoeren van overeenkomsten tussen afzenders van poststukken en TNT Post. Zo'n overeenkomst kan heel eenvoudig zijn, bijvoorbeeld het verzenden van een brief naar een geadresseerde in Nederland, maar kan ook veel meer omvatten. Dit kan bijvoorbeeld zijn het verzenden van een poststuk met één of meer aanvullende diensten of de toepassing van partijtarieven. Hoewel de AV een korte omschrijving bevatten van de diverse soorten diensten, die TNT Post ter zake van het opgedragen postvervoer verleent, is het niet zo dat daarin een volledige omschrijving van alle aspecten van die diensten is opgenomen. De AV bevatten de basisregels voor de overeenkomsten. Daarop wordt in deze toelichting nader ingegaan. Nadere informatie over de diverse soorten diensten, die TNT Post op het terrein van het postvervoer aanbiedt, alsmede een tarievenbrochure (laatste versie), zijn verkrijgbaar op de postvestigingen en bij TNT Post Klantenservice Consumentenmarkt (058) 233 33 33 (voor consumenten), TNT Post Business Service (076) 527 27 27 (voor zakelijke klanten). Deze informatie is ook beschikbaar

op de website [www.tntpost.nl](http://www.tntpost.nl). Voor de meest voorkomende zaken zijn folders te verkrijgen.

### Artikel 1

Onder dienstverleningspunt, als aangeduid bij postvestiging, wordt een postkantoor, postagentschap of servicepunt verstaan. Verder wordt hier onder verstaan het TNT Post Business Point en de TNT Post business balie waar aan zakelijke klanten van TNT Post alle vervoersdiensten worden aangeboden.

### Artikel 3

TNT Post is verplicht om poststukken als aangeduid in art. 1.2 tegen betaling te vervoeren. Aan die verplichting zitten uiteraard wel grenzen. Poststukken die te groot of te zwaar, of niet gefrankeerd zijn of waarin zaken zitten, die gevaarlijk zijn, worden geweigerd. Ook kan het voorkomen dat pas later blijkt dat iets niet in orde is met het poststuk. De vervoersovereenkomst wordt dan door TNT Post niet verder uitgevoerd (opgeschort) en het poststuk wordt, als dat kan, weer terug gegeven. Dit artikel regelt de rechten en verplichtingen over en weer in deze gevallen.

### Artikel 4

Het is niet in alle gevallen direct duidelijk of de vervoersovereenkomst wel goed is nagekomen. In dit artikel wordt aangegeven wanneer dat wel het geval is.

Belangrijk is om te bedenken, dat de vervoers-overeenkomst met de afzender is gesloten. Die heeft dan ook het recht om nakoming te eisen of om de overeenkomst te beëindigen/ op te zeggen en zijn poststuk terug te vragen. Overeenkomsten betreffende het opgedragen postvervoer bevatten geen garantie over het moment van aflevering. TNT Post streeft er naar om een goede kwaliteit te leveren, maar er kan als gevolg van kleine oorzaken vertraging ontstaan, zodat nooit absolute zekerheid kan worden gegeven.

### Artikel 8

Dit artikel geeft de hoofdregels weer voor de aansprakelijkheid van TNT Post tegenover de contractant; de afzender dus. De aansprakelijkheid van TNT Post is in de Postwet beperkt tot de poststukken, die met het oog op die aansprakelijkheid worden geregistreerd. Dat zijn thans volgens artikel 8 van de AV drie soorten zendingen, namelijk: aangetekende poststukken, aangetekende poststukken met waardeangifte/'verzekerd vervoer' (binnenland) of aangetekende poststukken met waardeangifte (buitenland) en Internationaal Pakket Plus poststukken. In de artikelen 16 en 23 van de AV worden deze soorten poststukken nader aangeduid. Het is van belang om het verschil vast te stellen tussen de aansprakelijkheid van aangetekende poststukken en de andere soorten. Bij aangetekende poststukken verzonden als

'aangetekend' wordt, in geval van verlies of onbruikbaar worden van de inhoud een vaste vergoeding uitgekeerd. Deze vorm van geregistreeerde verzending is dan ook vooral bedoeld voor die soort poststukken waarbij het om belangrijke documenten gaat, waarvan de verzending en de ontvangst gedocumenteerd vast moet liggen. Heeft de inhoud op zichzelf waarde, dan is één van de andere geregistreeerde wijzen van verzending méér aangewezen. Zo is voor het verzenden van bijzondere goederen of waarden de aanvullende dienst aangetekend met waardeangifte/'verzekerd vervoer' (in het binnenland) of aangetekend met waardeangifte (naar het buitenland) het meest aangewezen. Bij verzending van geldstukken, bankbiljetten, waarden aan toonder van allerlei aard, edele metalen, edelgesteenten, parels, voorwerpen of documenten met een kunst- of verzamelwaarde of andere kostbaarheden is in combinatie met aangetekend met waardeangifte/'verzekerd vervoer' (in het binnenland) het gebruik van een zg. Sealbag<sup>®</sup> vereist om voor de maximale schadevergoeding in aanmerking te komen. Bij aangetekend met waardeangifte (naar het buitenland) is het gebruik van een Sealbag<sup>®</sup> altijd vereist. In dit artikel worden de bedragen en maxima van de schadevergoedingen weergegeven en wordt nader ingegaan op de regels die gelden bij schadevergoeding, de schadeoorzaak, de termijnen,

enz.. Van belang is daarbij vooral wat in 8.4 en 8.5 is geregeld. Om vast te stellen door welke oorzaak de schade is ontstaan is het vooral van belang dat die schade zo spoedig mogelijk wordt aangemeld en gedocumenteerd.

### Artikel 10

Iedereen die het met een beslissing van TNT Post niet eens is kan een geschil aanhangig maken bij de rechter. Klanten, die niet hoofdzakelijk beroepsmatig van de diensten van TNT Post gebruik maken (dus met name consumenten), kunnen ook - binnen de grenzen van de bevoegdheid van de Geschillencommissie Post - bij die commissie hun geschil aanhangig maken. Daarbij moet wel gelet worden op de termijnen die in deze AV, en in het reglement van de Geschillencommissie Post zijn vermeld. Voorts moet de klacht eerst schriftelijk bij TNT Post zijn ingediend. Leidt dit binnen de aangegeven termijn niet tot een voor de klager aanvaardbare oplossing, dan kan het geschil bij de Geschillencommissie Post aanhangig worden gemaakt.

### Artikelen 12 tot en met 18

Deze artikelen bevatten bepalingen die van belang zijn voor binnenlandse poststukken. Zo is in artikel 13 vermeld dat enveloppen en kaarten zonder envelop de vorm moeten hebben van een rechthoek of een vierkant. Onder een rechthoek verstaat TNT Post een

vierhoek waarvan de hoeken recht zijn en waarvan de lengte en breedte verschillen. Verder betreft het hier ten aanzien van de meeste onderwerpen korte omschrijvingen.

Volledige informatie over allerlei zaken, zoals goed verpakken, volledig adresseren, de eisen waaraan vensterenveloppen moeten voldoen, toleranties, uitzonderingen, enz. kunt u vragen op uw postvestiging of bij TNT Post Klantenservice Consumentenmarkt (058) 233 33 33 (voor consumenten), TNT Post Business Service (076) 527 27 27 (voor zakelijke klanten). Daar kunt u over diverse onderwerpen ook folders krijgen. Ook kan men u daar inlichten op welke postvestiging u terecht kunt voor diensten, die niet op alle postvestigingen worden verleend. Dat is bijvoorbeeld van belang bij 'TNT Post Port Betaald'. Voorts kunt u op de postvestigingen nadere informatie krijgen over de bepalingen, die gelden voor de aanvullende diensten met betrekking tot het vervoer van poststukken, bijvoorbeeld hoe u uw poststuk kunt laten aantekenen. Hoewel de AV vooral betrekking hebben op de vervoersovereenkomsten, die afzenders met TNT Post sluiten, is er ook een aantal bepalingen in opgenomen, die betrekking hebben op de geadresseerde. Dat betreft dan artikel 17, waarin de regels voor de bestelling zijn opgenomen en artikel 18, waarin vermeld staat welke overeenkomsten TNT Post onder

deze AV met geadresseerden sluit. Ook hiervoor geldt dat op de postvestigingen, bij TNT Post Klantenservice Consumentenmarkt (058) 233 33 33 (voor consumenten), of TNT Post Business Service (076) 527 27 27 (voor zakelijke klanten) nadere informatie te verkrijgen is. Ook is daar een folder verkrijgbaar waarin de eisen staan, die de overheid stelt aan woningbrievenbussen en brievengluven in deuren en muren en waarin staat wanneer u een buitenbus nodig hebt.

#### **Artikel 18 tot en met 24**

Deze artikelen bevatten bepalingen over poststukken voor het buitenland. Daarbij is het volgende van belang. Bij de behandeling van poststukken met buitenlandse bestemmingen is TNT Post gehouden aan internationale postale en douanetechnische regels, de nationale postale regels die gelden in het land van bestemming en aan beperkingen die voortvloeien uit de beschikbare transportmiddelen. Dit leidt tot een aantal beperkingen, die per land kunnen variëren. Informatie over verzendvoorwaarden kunt u opvragen bij TNT Post Klantenservice Consumentenmarkt (058) 233 33 33 (voor consumenten), TNT Post Business Service (076) 527 27 27 (voor zakelijke klanten). De internationale regels inzake het postverkeer worden vastgesteld door de Universal Postal Union en vastgelegd in het Wereldpostverdrag (zie [www.upu.int](http://www.upu.int)).

De specifieke bepalingen in deze AV in artikel 3.1 onder e, artikel 19.3.2, laatste zin, alsmede artikelen 24.2 en 24.3, zijn het gevolg van een bepaling in het Wereldpostverdrag. Deze bepaling geeft postdiensten van bestemming het recht om bestelling van bepaalde partijen poststukken uit andere landen te weigeren dan wel daaraan extra financiële voorwaarden te verbinden, indien zij op basis van het uiterlijk (vermelding afzender- of retouradres) of na inspectie van de inhoud (briefpapier, aanbiedingstekst, etc.) tot de opvatting komen dat deze poststukken door of namens zakelijke belanghebbenden vanuit een ander land werden verzonden dan waar de 'werkelijke' belanghebbende gevestigd is. Indien u als zakelijke klant partijen direct mail naar het buitenland zendt en u aan geadresseerden een contact- of responsfaciliteit in het land van bestemming wilt bieden of als u een zoveel mogelijk lokale identiteit wilt aannemen, informeert TNT Post Business Service (076) 527 27 27 u graag van te voren nader omtrent de specifieke criteria die voor enkele bestemmingen gelden.

Poststukken naar het buitenland worden niet uitsluitend door de nationale postbedrijven besteld. Bij bestemmingen binnen de Europese Unie is het afhankelijk van de bestemming en de categorie poststukken mogelijk dat poststukken uit Nederland aldaar besteld worden door andere post-

distributeurs (veelal eigen dochterbedrijven van TNT Post). Daarbij gelden dezelfde kwaliteitseisen ten aanzien van de overkomstduur als welke aan nationale postbedrijven gesteld worden.

#### **Artikel 25**

Wijzigingen in de dienstverlening of uitbreiding van de soorten diensten, die TNT Post kan verlenen kunnen aanleiding geven tot wijziging van de AV. Artikel 25 regelt op welke manier die wijzigingen en aanvullingen van kracht worden. Belangrijk daarbij is, dat over die wijzigingen en aanvullingen altijd vooraf overleg wordt gevoerd met organisaties van consumenten en andere gebruikers.

# Wij zijn altijd bereikbaar

Neem contact op met TNT Post  
Business Service (076) 527 27 27  
of kijk op [www.tntpost.nl](http://www.tntpost.nl)