

► **Kunstschilder verstuurt werken ter waarde van 10.000 euro via pakketsservice**

en nu zijn ze zoek

Duur pakket is spoorloos verdwenen

Kunstschilder Kenne Grégoire uit Deest verkocht drie van zijn schilderijen aan een klant in Frankrijk. Hij verstuurde de doeken via CheapCargo en DHL. Nu zijn ze verdwenen.

Irma van Teunenbroek
Deest

Theezakje, Maison Monet en Frans landschap, drie schilderijen van kunstschilder Kenne Grégoire (69). Ze vielen in de smaak bij de Russische Natalia Rashchevskaya. „Een onbekende dame, ze zag mijn werk op mijn site en mailde me.” Grégoire correspondeerde met haar. „Ze ging niet over een nacht ijs. Ze had er kijk op, dat voel je gelijk. Dat schept vertrouwen.”

De twee kwamen een 'strakke prijs' overeen: 10.000 euro. „Die mevrouw heeft keurig netjes betaald.” De ingelijste schilderijen werden zorgvuldig ingepakt. „Met bubbeltjesplastic in een houten kist.” Hij zocht online naar een pakketsservice die zijn waardevolle doeken veilig naar Rashchevskaya's huis in Frankrijk kon brengen. Het werd het Nijmeegse CheapCargo, een tussenbedrijf dat zaken doet met grote vervoerders als DHL en UPS. Grégoire: „Op 26 mei is het pakket door DHL opgehaald.” De weken verstreken, maar er kwam geen bericht van ontvangst. Integendeel. „Ze begon me te whatsappen: 'Waar blijft het?'” Het was de start van een wanhopige zoektocht.

Grégoire probeerde alles om zijn

Bellen, mailen en chatten met CheapCargo. Ook ging hij op pad. Kijken in depots. Hij in Nederland, koper Rashchevskaya met haar buurvrouw in Frankrijk. Zonder succes. „Ik maakte me ernstig zorgen. Heb haar wel gezegd dat ze haar geld natuurlijk terugkrijgt.” Want Grégoire sloot een verzekering bij CheapCargo af ter waarde van 10.000 euro.

Klachtenlijn

Het contact met de klantenservice van CheapCargo verliep volgens Grégoire moeizaam. „Het is zo'n frustrerende manier waarop dit gaat. Bij het DHL-punt in het benzinstation hier in het dorp, kreeg ik een nummer van de klachtenlijn. Dit nummer is niet in gebruik, hoorde ik. Dat nummer moet dan toch kloppen?”

Directeur André Olde Hampsink van CheapCargo geeft toe dat Grégoire onvoldoende op de hoogte is gebracht van de gang van zaken. „Toen de zending kwijt-



Het nummer van de klachtenlijn is niet in gebruik. Dat moet toch kloppen?



▲ Drie werken van Kenne Grégoire raakten 'ergens tussen Nederland en Frankrijk' zoek. FOTO EVELINE VAN ELK

raakte, kwamen we erachter dat het label is vervangen bijvoorbeeld. Het was niet meer goed leesbaar.” Daardoor kan het adres van de afzender 'verdwenen' zijn en de connectie met zender en ontvanger kwijt raken. Het blijft mensenwerk, volgens Olde Hampsink. „In Nederland alleen al worden elke dag een miljoen pakketten verstuurd. Er raakt weleens een pakket zoek.”

Grégoire moest lang wachten op reacties van CheapCargo. „Op een gegeven moment zeiden ze dat het pakket in Frankrijk niet op het adres kon worden afgeleverd en naar een Pickup Parcelshop was

briefje in de bus. Hoe moeten wij dat dan weten?”

Hij maakte niet eerder zoiets mee. „Voor een tentoonstelling in New York heb ik eens dertig schilderijen verstuurd. Die zending was prima te volgen. Het deel dat niet verkocht werd, kwam gewoon terug.”

Gestolen werk

Zijn ze misschien gestolen? Dat kan Grégoire zich niet voorstellen. „Dat gebeurt niet snel, omdat je het over het algemeen niet kunt verkopen. Er is één keer een schilderij van me gejat. Dat hing in een kleedkamer in Carré. Een schildere-

clowns en dieren erop. Dat vond iemand kennelijk mooi.”

Geloof in het terugvinden van zijn werk, heeft Grégoire niet meer. Hij wacht nu op de uitkering van het verzekerde bedrag door DHL. CheapCargo regelt dat. Olde Hampsink: „Ik ga ervan uit dat het bedrag wordt uitgekeerd. Desnoods betalen wij.” Grégoire: „Eerst zien en dan geloven.”

En de Russische? „Ze wil wel andere werken uitkiezen. Maar dan nog, er zijn gewoon drie mooie schilderijen verdwenen.”

Vervoerder DHL, die de opdracht voor de zending van CheapCargo kreeg, was niet bereikbaar

Verdwenen pakketjes: hoe vaak gaat dat mis?

Fvacte cijfers over zoekgeraakte pakketten zijn er niet. Vervoerders zijn terughoudend om deze te geven. CheapCargo-directeur André Olde Hampsink wil er wel iets over zeggen. Verreweg de meeste pakketten komen op hun bestemming, stelt hij. „Eén op de tienduizend pakketten verdwijnt.”

Zijn bedrijf fungeert als tussenpersoon en doet zaken met alle grote vervoerders waaronder TNT, DHL, FedEx en UPS. „Er zijn alleen al in Nederland ongeveer een miljoen zendingen per dag.” DHL biedt de zender van een pakketje dat zoekraakt een standaardvergoeding. Die bedraagt 3,49 euro per kilo. Voor

een verzending naar het buitenland, binnen Europa, is dat 10,00 euro per kilo. Niet-traceerbare zendingen die achterblijven in een depot of distributiecentrum, blijven daar niet eindeloos liggen. Olde Hampsink: „Er zijn vervoerders die de pakketten verkopen, maar ook vervoerders die ze vernietigen.”