



Besluit

Ons kenmerk : ACM/UIT/670689
Zaaknummer : ACM/26/200522
Datum : 24 februari 2026

1. Inleiding

1. Op 5 februari 2026 heeft de ACM uw Woo-verzoek¹ ontvangen inzake een technisch probleem d.d. 5 februari 2026 op de website van PostNL. U heeft daarbij een schermafbeelding toegevoegd van de website van PostNL en uw contact met Chatbot Daan.
2. U verzoekt de ACM om informatie over de reden van het technisch probleem d.d. 5 februari 2026 op de website van de PostNL.

2. Verloop van de procedure

3. Op 13 februari 2026 heeft de ACM u per e-mail² geïnformeerd dat zij niet over de gevraagde informatie beschikt. Daarnaast heeft de ACM gevraagd of u uw Woo-verzoek zou willen omzetten in een signaal, zodat dit intern doorgezet zou kunnen worden.
4. U heeft op 17 februari 2026 per e-mail³ gereageerd en uw verzoek herhaald. Daarbij heeft u aangegeven dat u een brief nodig heeft van de ACM met een reactie op uw Woo-verzoek. In de e-mail heeft u niet aangegeven of uw verzoek doorgezet kan worden als signaal.

3. Inventarisatie van documenten

5. Naar aanleiding van het verzoek is er in de digitale archieven van de ACM en mailboxen van betrokken medewerkers gezocht naar informatie. Daarbij heeft ACM gebruik gemaakt van digitale zoektermen. Enkele voorbeelden van deze zoektermen zijn: "storing" "PostNL website" "technisch probleem" en "Chatbot Daan".
6. Op basis van deze zoekactie heeft de ACM geen documenten aangetroffen die binnen de reikwijdte van het verzoek vallen.

4. Beslissing

¹ ACM/IN/1079819.

² ACM/UIT/669631.

³ ACM/IN/1086209.

7. De ACM heeft geen documenten aangetroffen die binnen de reikwijdte van het verzoek vallen en maakt geen documenten openbaar.
8. Dit besluit zal binnen twee weken na de dagtekening van dit besluit geanonimiseerd worden gepubliceerd op de website van de ACM.⁴

Den Haag, 24 februari 2026

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze,

A.J. de Goei
Teammanager Directie Telecom Vervoer en Post

*Als u belanghebbende bent, kunt u bezwaar maken tegen de weigering om informatie openbaar te maken. Stuur uw gemotiveerde bezwaarschrift naar de Autoriteit Consument en Markt, Juridische Zaken, Postbus 16326, 2500 BH Den Haag. Stuur uw bezwaar **binnen zes weken** na de dag waarop dit besluit bekend is gemaakt. Het bezwaarschrift moet door de indiener zijn ondertekend en bevat ten minste zijn naam en adres, de dagtekening, een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht en de gronden waarop het bezwaar rust.*

⁴ <https://www.acm.nl/nl/publicaties/openbare-stukken-naar-aanleiding-van-woo-en-informatieverzoeken>