



Koninklijke PostNL B.V.
Mevrouw H. Verhagen
Postbus 30250
2500 GG 's-Gravenhage

Den Haag, 3 oktober 2019

Aantal bijlagen : 0
Uw kenmerk :
Ons kenmerk : ACM/UIT/519981
Contactpersoon :
Onderwerp : ACM/19/036507 Besluit overkomstduur en postvestigingenbeleid 2018

Geachte mevrouw Verhagen,

Deze brief betreft het oordeel van de Autoriteit consument en Markt (hierna: de ACM) over de uitvoering door de Koninklijke PostNL B.V. (hierna: PostNL) van het postvestigingenbeleid en over de kwaliteit van de overnight service voor brieven, rouwbrieven en medische brieven in het jaar 2018.

Voor het uitvoeren van het postvestigingenbeleid ten aanzien van de kwaliteit van de overnight service voor brieven, rouwbrieven en medische brieven gelden wettelijke eisen voor PostNL als de verlener van de universele postdienst. Deze wettelijke eisen vloeien voort uit artikel 16 van de Postwet 2009, artikel 4 van het Postbesluit 2009 en de Postregeling 2009. PostNL heeft op 21 mei 2019 de rapportage met de resultaten opgeleverd.

PostNL heeft met een resultaat van 99,5% voldaan aan de norm dat voor 95% van de inwoners van Nederland het volledige assortiment van diensten binnen een straal van 5 kilometer beschikbaar dient te zijn. Tevens heeft PostNL met een resultaat van 98,2% voldaan aan de norm dat voor 85% van de inwoners van Nederland buiten woonkernen met meer dan 5000 inwoners het volledige assortiment van diensten binnen een straal van 5 kilometer beschikbaar dient te zijn. Hierbij merkt de ACM op dat PostNL bij het maken van deze berekeningen gebruik heeft gemaakt van een benadering op basis van postcodegebieden. Gezien de in 2018 behaalde resultaten ruim boven de normen liggen, ziet de ACM voor dat jaar geen noodzaak de benadering te verfijnen. Mochten in toekomstige jaren de resultaten de normen dichter naderen, dan zal het mogelijk noodzakelijk worden een meer nauwkeurige benadering te hanteren.

PostNL heeft met een gerealiseerd resultaat van 97,2% voldaan aan de overkomstduurverplichting van gemiddeld ten minste 95% voor de bezorging van rouwbrieven en medische brieven die zes keer per week plaatsvindt. Voor de bezorging van poststukken die vijf keer per week plaatsvindt geldt dezelfde eis van 95%. Op basis van de uitgevoerde steekproef schat de ACM dat inderdaad 95% van deze poststukken op tijd is bezorgd. De steekproef laat namelijk een resultaat van 95,0% zien. Bij dit resultaat hoort een nauwkeurighedsinterval van plus en minus 0,31%. Hierdoor is niet met zekerheid vast te stellen of voldaan is aan de norm.

Bij deze stelt de ACM vast dat PostNL voor het jaar 2018 heeft voldaan aan de eisen die de wetgever stelt aan de uitvoering van het postvestigingenbeleid en aan de kwaliteit van de overnight service voor rouwbrieven en medische brieven. Wat betreft de kwaliteit van de overnight service voor andere poststukken kan de ACM niet vaststellen dat PostNL heeft voldaan aan de eisen die de wetgever stelt. Gezien ook niet vastgesteld kan worden dat PostNL niet heeft voldaan, ziet de ACM geen aanleiding om haar handhavingsbevoegdheden in te zetten.

Hoogachtend,

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze,

A.M. Schilperoort
Teammanager Directie Telecom Vervoer en Post