



AANGETEKEND

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

Den Haag, 16 december 2021,

Aantal bijlagen :  
Uw kenmerk :  
Ons kenmerk : ACM/UIT/558276  
Contactpersoon :  
Onderwerp : ACM/21/051707 Besluit overkomstduur en postvestigingenbeleid 2020

Geachte mevrouw Verhagen,

Deze brief betreft het oordeel van de Autoriteit Consument en Markt (hierna: de ACM) over de uitvoering in 2020 door de Koninklijke PostNL B.V. (hierna: PostNL) van:

- Het postvestigingenbeleid.
- De kwaliteit van de overnight service voor rouwbrieven en medische brieven met een zesdaagse bezorgplicht.
- De kwaliteit van de overnight service voor brieven met een vijfdaagse bezorgplicht.

Voor het uitvoeren van het postvestigingenbeleid 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 31 mei 2021 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 een postvestiging met het volledige assortiment van diensten binnen een straal van 5 kilometer beschikbaar dient te zijn. Tevens heeft PostNL met een resultaat van 97,3% voldaan aan de norm dat voor 85% van de inwoners van Nederland buiten woonkernen met meer dan 5000 inwoners een postvestiging met het volledige assortiment van diensten binnen een straal van 5 kilometer beschikbaar dient te zijn.

PostNL heeft met een resultaat van 96,8% voldaan aan de kwaliteitseis van ten minste 95% tijdige bezorging<sup>1</sup> van brieven met een zesdaagse bezorgplicht (rouw- en medische brieven).

Voor brieven met een vijfdaagse bezorgplicht geldt ook een kwaliteitseis van ten minste 95% tijdige bezorging<sup>2</sup>. De uitgevoerde steekproef laat een resultaat van 94,3% zien. Bij dit resultaat hoort een nauwkeurighedsinterval van plus en minus 0,31%. Dit betekent dat het voldoende zeker is dat het behaalde percentage onder de 95% ligt. De ACM ziet echter voldoende aanknopingspunten om te stellen dat daarbij sprake was van overmacht en ziet af van het nemen van maatregelen. Dit besluit licht de ACM hieronder verder toe.

<sup>1</sup> Bestelling in ten minste 95% van de gevallen op de dag, niet zijnde een zon- of officiële feestdag, volgend op de dag van aanbidding.

<sup>2</sup> Bestelling in ten minste 95% van de gevallen op de dag, niet zijnde een zon- of maandag of officiële feestdag, volgend op de dag van aanbidding.

In maart 2020 werd duidelijk dat de coronapandemie van invloed was op de logistieke processen die van belang zijn voor het behalen van de overkomstduur. Enkele effecten waren in meer of mindere mate te voorzien zodra de gevolgen van de pandemie duidelijk werden. Voorbeelden hiervan zijn een hoger ziekteverzuim, het moeten sorteren op 1,5 meter afstand en het werken in 'cohorten' om besmettingen tussen verschillende groepen werknemers zoveel mogelijk te beperken. De grilligheid van het verloop van de pandemie en de vorm en duur van de maatregelen van de overheid waren minder goed te voorzien. Andere, meer concrete incidenten waren niet te voorspellen, zoals het uitvallen van veerboten naar de Waddeneilanden en het onverwacht op last van de GGD moeten stilleggen van werkzaamheden op sorteerlocaties. Op verzoek van de ACM heeft PostNL gedurende het jaar een 'incidentenlijst' bijgehouden en de ACM op de hoogte gehouden van de beheersmaatregelen die zij nam en van de mate waarin zij erin slaagde om haar processen ondanks de gevolgen van de coronapandemie uit te voeren.

Gegeven de coronapandemie hebben PostNL en de ACM, anders dan in andere jaren, vanaf maart 2021 overleg gevoerd over de meest geschikte vorm voor de overkomstduurrapportage. Inmiddels was gebleken dat een aantal Europese landen ervoor kozen om de overmachtsbepaling (force majeure) uit de Europese Postrichtlijn NEN-EN 13850 in te zetten. Deze richtlijn is geschreven om het resultaat van de overkomstduur te kunnen corrigeren voor situaties van overmacht. Het voorgeschreven correctiemechanisme uit de richtlijn (de door overmacht betroffen dagen uit de berekeningen van de overkomstduur halen) acht de ACM echter onvoldoende toepasbaar voor deze pandemie. De veelheid aan verschillende gevolgen zijn namelijk onvoldoende te vertalen tot dagen die uit de berekening gehaald zouden moeten worden. Daarom heeft de ACM in overleg met PostNL afgesproken om de aldus voorgeschreven berekeningswijze niet toe te passen. PostNL heeft dit dan ook niet aan haar accountant gevraagd, die volgens de richtlijn deze berekening in eerste instantie dient op te stellen. De ACM heeft wel aan PostNL gevraagd om te proberen te schatten welke impact de coronapandemie op het behaalde kwaliteitspercentage van de vijfdaagse overkomstduur heeft gehad. PostNL heeft deze impact door een onafhankelijk onderzoeksbureau laten benaderen en laten toelichten op basis van drie verschillende invalshoeken. De ACM heeft hierover een aantal vervolgvragen gesteld die PostNL heeft beantwoord. De ACM vindt dat er – gezien de onderzoeksresultaten - voldoende aanknopingspunten zijn om te stellen dat er in 2020 ten aanzien van het geheel van de eerder genoemde omstandigheden sprake is geweest van overmacht.

Bij deze stelt de ACM vast dat PostNL voor het jaar 2020 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 bezorging van brieven met een vijfdaagse bezorgplicht ziet de ACM op basis van al het voorgaande voldoende aanknopingspunten om vast te stellen dat er sprake is geweest van overmacht en ziet de ACM af van het nemen van maatregelen.

Hoogachtend,

Autoriteit Consument en Markt,  
namens deze,

S. Hibbert  
Teammanager Directie Telecom Vervoer en Post