



Koninklijke PostNL B.V.  
Afdeling Public Affairs  
[VERTROUWELIJK]  
Postbus 30250  
2500 GG 's-Gravenhage

Den Haag, 7 juli 2021,

Aantal bijlagen :  
Uw kenmerk :  
Ons kenmerk : ACM/UIT/557949  
Contactpersoon : Peter Rampertaap | [Peter.Rampertaap@acm.nl](mailto:Peter.Rampertaap@acm.nl) | 070 – 722 2025  
Onderwerp : ACM/20/041381 Beoordeling zesdaagse overkomstduur 2019

Geachte [VERTROUWELIJK],

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 de rouwbrieven en medische brieven in het jaar 2019.

Voor de kwaliteit van de overnight service voor 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 26 mei 2020 de rapportage met de resultaten opgeleverd.

Voor de bezorging van rouwbrieven en medische brieven, die zes keer per week plaatsvindt, geldt een wettelijke norm van 95% bezorging op de eerstvolgende dag (niet zijnde een zon- of feestdag). De uitgevoerde steekproef laat een resultaat van 94,2% zien. Bij dit resultaat hoort echter een nauwkeurigheidinterval. Vanwege het ruime nauwkeurigheidinterval is niet met zekerheid vast te stellen of aan de norm is voldaan.

De ACM kan voor rouw- en medische brieven niet met zekerheid vaststellen of voldaan is 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.

**Heeft u vragen?**

Neem dan contact op met Peter Rampertaap, die uw zaak in behandeling heeft, bereikbaar via 070 722 2025 of Peter.Rampertaap@acm.nl. Uw zaak is geregistreerd onder zaaknummer ACM/20/041381. Wilt u dit nummer vermelden als u contact met ons opneemt?

Hoogachtend,

Autoriteit Consument en Markt,  
namens deze,

S. Hibbert  
Teammanager Directie Telecom Vervoer en Post