

«Openbaar»

Oordeel van het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit over de uitvoering van de universele dienst door Koninklijke PostNL B.V. wat betreft de norm voor het postvestigingenbeleid en de kwaliteit van het postvervoer binnen Nederland in het jaar 2010

Ons kenmerk : OPTA/AM/2012/200204

Zaaknummer : 11.0117.01

Datum : 25 januari 2012

1 Inleiding

1. Koninklijke TNT Post B.V., waarvan de naam met ingang van 31 mei 2011 is veranderd in Koninklijke PostNL B.V. (hierna: PostNL), dient als verlener van de universele postdienst bij de uitvoering van haar postvestigingenbeleid en wat betreft de kwaliteit van de standaard overnight service te voldoen aan wettelijke verplichtingen voortvloeiend uit de Postwet 2009, het Postbesluit 2009 en de Postregeling 2009. PostNL dient de jaarlijkse rapportage ter zake op grond van artikel 9 van de Postregeling 2009 voor 1 juni van elk jaar aan het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (hierna: het college) te verstrekken.
2. Het college is op grond van artikel 37 van de Postwet 2009 belast met het toezicht op de naleving van het bij of krachtens de Postwet 2009 bepaalde. In dit kader beoordeelt het college of PostNL voldoet aan de normen betreffende de uitvoering van het postvestigingenbeleid en de kwaliteit van het postvervoer binnen Nederland.
3. Het oordeel is als volgt opgebouwd. In paragraaf 2 gaat het college in op de procedure die hij heeft gevolgd om tot zijn oordeel te komen. Vervolgens gaat hij in paragraaf 3 per rapportage-eis in op wat PostNL over de uitvoering hiervan heeft gerapporteerd en wat zijn bevindingen hierover zijn. Tot slot geeft het college in paragraaf 4 zijn eindoordeel.

2 Gevolgde procedure

4. In het kader van zijn onderzoek naar de postbezorging heeft het college bij brief van 22 december 2010¹ PostNL verzocht om alle gegevens en informatie waarover zij beschikt ten aanzien van de kwaliteit van haar postbezorging in 2010. PostNL heeft hierop in haar brief van 14 januari 2011² aangegeven dat zij op basis van de op haar rustende wettelijke verplichtingen en volgens de wettelijk gestelde vereisten de rapportage ten aanzien van de overkomstduur overnight service brieven in 2010 vóór 1 juni 2011 aan het college zou overleggen. Het college heeft in zijn brief van 23 februari 2011³ vastgesteld dat PostNL daarmee heeft geweigerd om hem de op grond van artikel 39 van de Postwet 2009 verlangde gegevens en informatie te verstrekken. Daarbij heeft het college PostNL in de gelegenheid gesteld om alsnog binnen vijf werkdagen de verlangde gegevens en informatie te verstrekken. PostNL heeft vervolgens in haar brief van 9 maart 2011⁴ aangegeven dat zij heeft besloten het gedeelte van de jaarlijkse rapportage over 2010 dat betrekking heeft op de overkomstduur

¹ Kenmerk: OPTA/AM/2010/203574.

² Kenmerk: 11/PA/U/001.

³ Kenmerk: OPTA/AM/2011/200344.

⁴ Kenmerk: 11/PA/U/008.

«Openbaar»

eenmalig vervroegd aan het college te doen toekomen.⁵ In zijn brief van 22 maart 2011⁶ heeft het college PostNL medegedeeld dat zij niet de door hem gevorderde informatie heeft verstrekt en dat PostNL daarmee in strijd met het bepaalde in artikel 39, eerste en derde lid, van de Postwet 2009 heeft gehandeld. Het college heeft daarbij aangegeven dat het besluit van PostNL om de jaarlijkse rapportage over de overkomstduur medio april 2011 aan het college te verstrekken daaraan niet af kan doen.

5. Bij brief van 19 april 2011⁷ heeft PostNL aan het college gerapporteerd over de kwaliteit van de standard overnight service over het jaar 2010. Bij de bij deze brief gevoegde rapportage 'Kwaliteit overnight service brieven 2010' heeft PostNL de uitkomsten van de onderzoeken die Intomart GfK heeft uitgevoerd digitaal meegeleverd.

6. Over de uitvoering van het postvestigingenbeleid heeft PostNL bij brief van 30 mei 2011⁸ gerapporteerd. De postvestigingenrapportage bestaat uit twee onderdelen: 'Postvestigingenbeleid, overzicht van de uitvoering in 2010' (hierna: Rapportage) en 'Appendix, postvestigingenbeleid, overzicht van de uitvoering in 2010' (hierna: Appendix). In de Rapportage rapporteert PostNL over de wijze waarop zij in 2010 uitvoering heeft gegeven aan de wettelijke normen uit de Postwet 2009 en de Postregeling 2009. In de Appendix geeft PostNL de kwantitatieve gegevens over postvestigingen en is tevens een accountantsverklaring opgenomen. De accountantsverklaring verklaart dat de in de Appendix opgenomen kwantitatieve gegevens op basis van de relevante grondslagen juist en volledig zijn en dat de inhoudelijke omschrijvingen van de betreffende hoofdstukken aansluiten op hetgeen op grond van de postregelgeving aan informatie verstrekt dient te worden. De informatie uit de Appendix heeft PostNL ook digitaal aan het college ter beschikking gesteld.

7. Het college heeft de rapportages van PostNL getoetst aan de eisen van de Postwet 2009 en de Postregeling 2009. Het college heeft de rapportages tevens getoetst aan de hand van zijn rapportage-eisen en rapportageprofielen.

8. Medewerkers van het college hebben op 11 juli 2011 een gesprek gevoerd met een medewerker van PostNL over de postvestigingenrapportage. Daarop heeft PostNL bij e-mail van 11 juli 2011 en e-mail van 16 augustus 2011 aanvullende gegevens opgeleverd.

9. Het college heeft PostNL bij brief van 19 juli 2011⁹ verzocht om hem nadere informatie aangaande de rapportage over de overkomstduur te verstrekken, specifiek over de stap die PostNL maakt van de meting naar een gewogen kwaliteitscijfer.¹⁰ PostNL heeft – bij haar rapportage – een cd-rom geleverd

⁵ Dat wil zeggen medio april 2011. Overigens dient het rapport op grond van het onder 7 gestelde van de EN-Norm te worden opgeleverd binnen drie maanden na het einde van de testperiode. Voor 2010 betekende dit dus uiterlijk eind maart 2011.

⁶ Kenmerk: OPTA/AM/2011/200697.

⁷ Kenmerk: 11/PA/U/028.

⁸ Kenmerk: 11/PA/U/038.

⁹ Kenmerk: OPTA/AM/2011/201662.

¹⁰ Het college merkt op dat de weging een significante invloed kan hebben op het resultaat. Zo geeft PostNL een gewogen kwaliteitscijfer van 92,9%, terwijl het ongewogen cijfer 91,9% is.

«Openbaar»

met daarop de resultaten van de metingen over het gehele jaar.¹¹ Tevens heeft PostNL een bestand geleverd met daarin de uiteindelijke weging en meetresultaten op een geaggregeerd niveau.¹² PostNL maakt een weging ten behoeve van de vaststelling van het uiteindelijke kwaliteitscijfer.¹³ Over de ten behoeve hiervan gebruikte achterliggende wegingsinformatie beschikte het college echter niet. PostNL heeft bij brief van 4 augustus 2011¹⁴ op dit verzoek gereageerd. Naar aanleiding van deze brief hebben medewerkers van het college een nadere vraag gesteld per e-mail van 9 augustus 2011. PostNL heeft bij e-mail van 11 augustus 2011 op deze vraag gereageerd.

10. In de toelichting die PostNL heeft gegeven, gaat zij in op de vraag van het college om de totstandkoming van de wegingsinformatie te beschrijven. Het college verzocht PostNL echter ook de achterliggende wegingsinformatie te overleggen en specifiek de berekening van de wegingsinformatie in Excel-formaat aan te leveren. Verder heeft het college specifiek verzocht om het 'Structuuronderzoek Kenmerken Briefpost' (hierna: SKB). Deze gegevens heeft PostNL niet geleverd.

11. PostNL heeft op 9 september 2011 in Groningen een mondelinge toelichting gegeven op de totstandkoming van de rapportage over de overkomstduur. Hierbij heeft PostNL niet de feitelijke berekeningen of cijfers opgeleverd of in laten zien. Het college heeft tijdens het bezoek aan Groningen PostNL andermaal verzocht om de dataset met volumegegevens te leveren op basis waarvan de volumeaandelen en uiteindelijk het kwaliteitscijfer zijn vastgesteld. Naar aanleiding hiervan heeft PostNL per e-mail van 4 oktober 2011 aangegeven geen aanleiding te zien de gevraagde gegevens uit het SKB aan het college te verstrekken. In zijn brief van 17 oktober 2011¹⁵ heeft het college PostNL medegedeeld dat zij daarmee niet de door hem gevorderde informatie heeft verstrekt en dat PostNL daarmee in strijd met het bepaalde in artikel 39, eerste en derde lid, van de Postwet 2009 heeft gehandeld.

12. Het college heeft per brief van 17 oktober 2011¹⁶ bij PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. (hierna: PwC) verzocht om alle gegevens die zij gebruikt heeft bij het controleren van de inrichting en werking van het SKB en het controleren van de bepaling van de weging op basis hiervan ten behoeve van de kwaliteitsrapportage 2010. PwC heeft in reactie hierop per brief van 27 oktober¹⁷ aangegeven dat zij van PostNL heeft begrepen dat het college akkoord is gegaan met een voorstel van PostNL om het informatieverzoek in ieder geval op te schorten tot na 7 november 2011. PwC heeft gesteld erop te vertrouwen dat dit betekent dat zij niet aan het bedoelde informatieverzoek hoeft te voldoen.

13. Het college heeft in reactie hierop per brief van 1 november¹⁸ vastgesteld dat hij niet aan PwC – of aan PostNL, voor zover dat al relevant zou zijn – heeft medegedeeld dat de informatievordering

¹¹ Genaamd: intomart2010_incl_maand_en_verzenddag 1jan-31dec.

¹² Genaamd: Weging kwaliteit losse post incl stakingen 2010_1jan-31dec.

¹³ Deze wegingspercentages worden weergegeven onder het kopje "volume" in de tabel "Weging kwaliteit losse post incl stakingen 2010_1jan-31dec".

¹⁴ Kenmerk: 11/PA/U/068.

¹⁵ Kenmerk: OPTA/AM/2011/202402.

¹⁶ Kenmerk: OPTA/AM/2011/202403.

¹⁷ Kenmerk: HW/e0228101.

¹⁸ Kenmerk: OPTA/AM/2011/202540.

«Openbaar»

opgeschort zou zijn. Het college heeft PwC verzocht om de in zijn brief van 17 oktober 2011 bedoelde informatie en gegevens alsnog – en uiterlijk op woensdag 9 november 2011 – aan hem te doen toekomen.

14. Medewerkers van het college hebben vervolgens op 7 november met medewerkers van PostNL gesproken over bovengenoemde vorderingen. Hierbij is van PostNL vernomen dat zij de eerder bij haar gevorderde informatie en gegevens op korte termijn alsnog aan het college zou gaan verstrekken. Dit heeft het college aanleiding gegeven om de vordering aan PwC – bij brief van 8 november 2011¹⁹ – op te schorten.

15. PostNL heeft vervolgens per e-mail van 11 november 2011 de gevraagde gegevens geleverd. Dit betrof een aantal tabellen waarin de SKB-meetresultaten zijn opgenomen en een toelichting hierop. Met deze gegevens heeft het college de door PostNL gerapporteerde resultaten beter kunnen beoordelen.

16. Het college heeft in zijn brief van 22 december 2011²⁰ PostNL in de gelegenheid gesteld om een zienswijze te geven op het onderhavige oordeel. PostNL heeft van deze gelegenheid gebruik gemaakt en haar zienswijze per brief van 12 januari 2012²¹ aan het college doen toekomen. De Nota van Bevindingen naar aanleiding van deze zienswijze is bij dit oordeel gevoegd als Annex A. De zienswijze van PostNL heeft niet geleid tot wijziging van de conclusies van het college in zijn oordeel.

3 Bevindingen

17. Onderstaand gaat het college per onderdeel na of PostNL – op grond van diens rapportages – voldoet aan de in de Postwet 2009 en Postregeling 2009 opgenomen bepalingen.

3.1 Het net van dienstverleningspunten

Artikel 16, zevende lid, van de Postwet 2009

De verlener van de universele postdienst zorgt ervoor dat het net van dienstverleningspunten voor het aanbieden van postzendingen en voor het verrichten van andere met het postvervoer samenhangende handelingen ten minste 2000 dienstverleningspunten omvat, waarvan ten minste 902 met een volledig assortiment aan diensten.

Rapportage-eis

PostNL neemt het volgende in haar jaarlijkse rapportage op: het adres en de plaats van de dienstverleningspunten in Nederland, waarbij per dienstverleningspunt aangegeven wordt welk assortiment geboden wordt. Indien het assortiment afwijkt van hetgeen conform artikel 4 Postregeling aangeboden zou moeten worden, wordt per betreffende vestiging vermeld welke delen van het assortiment afwijken. Tevens wordt het aantal dienstverleningspunten, uitgesplitst naar soort, per kwartaal inzichtelijk gemaakt. PostNL maakt hierbij onderscheid tussen de dienstverleningspunten met een volledig of een nagenoeg volledig assortiment van diensten.

¹⁹ Kenmerk: OPTA/AM/2011/202596.

²⁰ Kenmerk: OPTA/AM/2011/202858.

²¹ Kenmerk: 11/JZ/022.

«Openbaar»

3.1.1 Rapportage PostNL

18. In de Appendix²² vermeldt PostNL het aantal vestigingen per kwartaal, uitgesplitst naar het formuletype en het contractueel overeengekomen assortiment. Vervolgens heeft PostNL met toepassing van een correctiefactor het aantal vestigingen op basis van het gevoerde assortiment gerapporteerd.²³ Daarnaast rapporteert PostNL de volledige lijst van dienstverleningspunten met – indien van toepassing – de assortimentsafwijkingen per vestiging.²⁴

Contractueel overeengekomen assortiment

19. Over 2010 heeft PostNL dienstverleningspunten met VPA* gerapporteerd, naast dienstverleningspunten met VPA²⁵ en NVPA²⁶. Een dienstverleningspunt met VPA* heeft dezelfde contractuele overeenkomst als een dienstverleningspunt met VPA. Het verschil tussen beide is dat bij de dienstverleningspunten met VPA* niet op de assortimentsonderdelen wordt aangestuurd die het assortiment van een NVPA overstijgen. Er is daarom voor 82 van de VPA*-vestigingen niet vastgesteld of deze vestigingen een volledig postassortiment of slechts een nagenoeg volledig postassortiment voeren.²⁷

Assortiment	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
VPA	1084	1087	1077	1105
VPA*	203	246	293	569
NVPA	853	835	817	522
Totaal	2140	2168	2187	2196

Tabel 1: # dienstverleningspunten onderverdeeld naar het contractueel overeengekomen assortiment in 2010

20. In Tabel 1 staat het aantal dienstverleningspunten in 2010 weergegeven, onderverdeeld naar het contractueel overeengekomen assortiment. Uit deze tabel blijkt dat PostNL over de vier kwartalen van 2010 over minimaal 2140 dienstverleningspunten beschikte. Van deze dienstverleningspunten voerden er minimaal 1077 een volledig assortiment. Uit de tabel blijkt bovendien dat dienstverleningspunten met NVPA in toenemende mate plaatsmaken voor dienstverleningspunten met VPA*.

Gevoerde assortiment

21. Om de onderverdeling naar het gevoerde assortiment te kunnen vaststellen, dient de accountant van PostNL per kwartaal te controleren of op alle vestigingen het desbetreffende assortiment daadwerkelijk is gevoerd. Met het oog op de doelmatigheid wordt deze controle jaarlijks uitgevoerd. Door middel van een correctiefactor wordt per kwartaal het aantal betrokken vestigingen met het daadwerkelijk gevoerde assortiment geschat. In zijn brief van 25 februari 2005²⁸ heeft het college deze werkwijze – met toepassing van een vastgestelde correctiefactor – geaccepteerd. Op basis hiervan

²² Appendix, Tabel 2.

²³ Appendix, Tabel 2a.

²⁴ Appendix, Tabel 1.

²⁵ Volledig Post Assortiment.

²⁶ Nagenoeg Volledig Post Assortiment.

²⁷ Appendix, Pagina 5

²⁸ Kenmerk: OPTA/EGM/2005/200354.

«Openbaar»

kan worden bepaald hoeveel postvestigingen naar schatting een VPA en NVPA hebben gevoerd. Een overzicht hiervan is weergegeven in de onderstaande tabel.

Assortiment	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
VPA	1201	1261	1312	1592
NVPA	848	832	815	521
Totaal	2049	2092	2127	2113

Tabel 2: # dienstverleningspunten onderverdeeld naar het gevoerde assortiment in 2010

3.1.2 Oordeel college

22. Op grond van artikel 9 van de Postregeling 2009 dient PostNL jaarlijks het aantal dienstverleningspunten te rapporteren, uitgesplitst naar soort en per ultimo van elk kwartaal. PostNL heeft zowel het aantal vestigingen per kwartaal op basis van het contractueel overeengekomen assortiment als het aantal vestigingen per kwartaal op basis van het daadwerkelijk gevoerde assortiment in de rapportages opgenomen. Het college oordeelt derhalve dat PostNL aan de rapportage-eis heeft voldaan.

23. Op grond van artikel 16, zevende lid, van de Postwet 2009 dient het net van dienstverleningspunten voor het aanbieden van postzendingen en voor het verrichten van andere met het postvervoer samenhangende handelingen ten minste 2000 dienstverleningspunten te omvatten, waarvan ten minste 902 dienstverleningspunten met een volledig assortiment van diensten. De door PostNL gerapporteerde aantallen dienstverleningspunten en dienstverleningspunten met volledig assortiment zijn in elk kwartaal van 2010 hoger dan de minimumeisen zoals bepaald in de Postwet 2009. Tevens is het aantal dienstverleningspunten waar het contractueel vastgestelde assortiment daadwerkelijk gevoerd is ook conform deze minimumeisen. Op basis hiervan concludeert het college dat PostNL voldoet aan het hierover in artikel 16, zevende lid, van de Postwet 2009 bepaalde.

3.2 Spreiding van de dienstverleningspunten

Artikel 16, zevende lid, van de Postwet 2009

Bovendien zorgt de verlener van de universele postdienst ervoor dat dit net voldoet aan de volgende spreidingsmaatstaven:

- a. de spreiding over Nederland van dienstverleningspunten met een volledig assortiment van diensten resulteert in een beschikbaarheid van een volledig assortiment van diensten binnen een straal van vijf kilometer voor ten minste 95% van de inwoners;
- b. de spreiding van dienstverleningspunten met een volledig assortiment van diensten buiten woonkernen met meer dan 5000 inwoners resulteert in een beschikbaarheid van een volledig assortiment van diensten binnen een straal van vijf kilometer voor ten minste 85% van de betrokken inwoners.

Rapportage-eis:

PostNL toont aan dat de spreiding over heel Nederland van dienstverleningspunten met een volledig assortiment van diensten resulteert in een beschikbaarheid van deze diensten binnen een straal van vijf kilometer voor ten minste 95% van de inwoners. Voor dat deel van Nederland buiten woonkernen met meer dan 5000 inwoners resulteert de spreiding in een beschikbaarheid van een volledig

«Openbaar»

assortiment van diensten binnen een straal van vijf kilometer voor ten minste 85% van de betrokken inwoners.

3.2.1 Rapportage PostNL

24. In de Appendix²⁹ vermeldt PostNL de woonplaatsen met *meer* dan 5000 inwoners en het aantal inwoners dat binnen een straal van vijf kilometer van een vestiging met een volledig assortiment valt. In de Appendix³⁰ vermeldt PostNL tevens de woonplaatsen met *minder* dan 5000 inwoners en het aantal inwoners dat binnen een straal van vijf kilometer van een vestiging met volledig assortiment valt. PostNL heeft daarnaast de geografische afdekking door vestigingen met een volledig assortiment grafisch weergegeven.³¹

25. Zoals weergegeven in Tabel 3 geeft PostNL aan dat in 2010 de afdekking door vestigingen met een volledig assortiment in heel Nederland 99,4% bedraagt en dat dit dekkingspercentage buiten woonkernen 96,3% is. Hierbij heeft PostNL de 82 dienstverleningspunten waar één of meerdere assortimentsonderdelen niet zijn vastgesteld (VPA*) buiten beschouwing gelaten.

Percentage van de inwoners in heel Nederland binnen een straal van vijf km van een VPA vestiging	99,4%
Percentage van de inwoners buiten woonkernen met meer dan 5000 inwoners binnen een straal van vijf km van een VPA vestiging	96,3%

Tabel 3: Spreiding van dienstverleningspunten

3.2.2 Oordeel college

26. Op grond van artikel 16 van de Postwet 2009 dient PostNL de spreiding over heel Nederland van dienstverleningspunten met een volledig assortiment van diensten en de spreidingsnormen voor inwoners buiten woonkernen te rapporteren. PostNL heeft zowel het aantal inwoners, de afdekking van vestigingen met VPA en de toetsing van de spreidingsnorm gerapporteerd. Het college is derhalve van oordeel dat PostNL aan de rapportage-eis heeft voldaan.

27. Het college stelt vast dat PostNL met de gerapporteerde dekkingspercentages in 2010 van 99,4% voldoet aan de norm van 95% uit artikel 16, zevende lid, sub a, van de Postwet 2009.

28. Om te kunnen beoordelen of PostNL met het door haar gerapporteerde dekkingspercentage voor dunner bevolkte gebieden aan de 85%-norm uit de Postwet 2009 voldoet, heeft het college bepaald wat het dekkingspercentage is als dit percentage conform de bepaling uit de Postwet 2009 wordt berekend. Dit dekkingspercentage wordt bepaald door in de berekening naast de inwoners van woonplaatsen met minder dan 5000 inwoners ook de inwoners van woonplaatsen met meer dan 5000 inwoners, die buiten een straal van vijf kilometer van een vestiging met volledig assortiment vallen, te betrekken. Op deze wijze wordt het inwonertal meegenomen dat in de rapportage van PostNL niet is

²⁹ Appendix, tabel 3.

³⁰ Appendix, tabel 3.

³¹ Appendix, pagina 108.

«Openbaar»

afgedekt. Wanneer op deze wijze het dekkingspercentage voor de spreiding berekend wordt, levert dit een dekking van 95,9% op. Dit dekkingspercentage ligt ruimschoots boven de norm van 85%. Het college stelt daarom vast dat PostNL voldoet aan de norm van 85%, bedoeld in artikel 16, zevende lid, sub b, van de Postwet 2009.

3.3 Sluiting van dienstverleningspunten

Artikel 4, derde lid, van de Postregeling 2009

De verlener van de universele postdienst kan een dienstverleningspunt in een woonkern met minder dan 5000 inwoners zonder winkelgebied sluiten indien:

- a. de sluiting het gevolg is van opzegging of bedrijfsbeëindiging door de ondernemer met wie de verlener van de universele postdienst een overeenkomst tot exploitatie van een dienstverleningspunt heeft gesloten of
- b. voor de inwoners van de woonkern binnen een straal van vijf kilometer een ander dienstverleningspunt is met een volledig of nagenoeg volledig assortiment van diensten en de omzet in zegelwaarden van het te sluiten dienstverleningspunt minder is dan € 11.500 per jaar.

Rapportage-eis

PostNL neemt het volgende in haar jaarlijkse rapportage op: welke dienstverleningspunten (adres en plaats) in welke woonkernen (naam) met minder dan 5000 inwoners zijn gesloten, waarbij aangetoond wordt dat in geval van actieve sluitingen (op initiatief van PostNL) is voldaan aan artikel 4 lid 3 sub b van de Postregeling. In het geval van passieve sluitingen (niet op initiatief van PostNL) wordt gerapporteerd op welke wijze is voorzien in een alternatief.

3.3.1 Rapportage PostNL

29. In de Appendix vermeldt PostNL een lijst van de in 2010 gesloten vestigingen in een woonplaats van minder dan 5000 inwoners en de naam van en afstand tot de dichtstbijzijnde vestiging.³² Het betreft twaalf passieve sluitingen. In elf van deze gevallen is er een ander dienstverleningspunt binnen een straal van vijf kilometer beschikbaar. Voor één van de sluitingsgevallen is op het moment van rapporteren geen ander dienstverleningspunt beschikbaar binnen een straal van vijf kilometer. Dit gesloten dienstverleningspunt ligt in een dunbevolkt gebied waarvoor – op grond van artikel 16, zevende lid, van de Postwet 2009 – een vereist dekkingspercentage van 85% geldt.

3.3.2 Oordeel college

30. Op grond van artikel 4 van de Postregeling 2009 dient PostNL te rapporteren over de sluiting van postvestigingen in woonkernen met minder dan 5000 inwoners en te rapporteren op welke wijze is voorzien in een alternatief. PostNL heeft een lijst aangeleverd waarin gesloten vestigingen in woonplaatsen van minder dan 5000 inwoners zijn opgenomen. Hierbij heeft zij aangegeven waar de bij de gesloten vestiging dichtstbijzijnde alternatieve vestiging zich bevindt. Hiermee heeft PostNL aan de rapportage-eis voldaan.

³² Appendix, tabel 4. Het college heeft op 11 juli 2011 een vraag gesteld aan PostNL over de gesloten vestingen. PostNL heeft vervolgens per email van 11 juli 2011 aangegeven waar de dichtstbijzijnde vestiging is bij gesloten vestigingen.

«Openbaar»

31. Het college stelt vast dat de eis dat er bij sluiting voor de bewoners van de woonkern een ander dienstverleningspunt dient te zijn binnen een straal van vijf kilometer alleen geldt indien er geen sprake is van een bedrijfsbeëindiging door de ondernemer. Voor alle gerapporteerde sluitingen geeft PostNL aan dat sprake is van een passieve sluiting, dus als gevolg van een bedrijfsbeëindiging door de ondernemer. De hiervoor bedoelde eis geldt derhalve niet.

32. Het college stelt vast dat PostNL voor de sluitingen in 2010 aan de Postwet 2009 voldoet.

3.4 Het assortiment van diensten van de vestigingen

Artikel 4, eerste lid, van de Postregeling 2009

Een volledig assortiment van diensten als bedoeld in artikel 16, zevende lid, van de wet, bevat de diensten en activiteiten die zijn opgenomen in de bij deze regeling behorende bijlage 1.

Artikel 4, tweede lid, van de Postregeling 2009

Een nagenoeg volledig assortiment van diensten bevat de diensten en activiteiten die zijn opgenomen in de bij deze regeling behorende bijlage 2.

Rapportage-eis

PostNL neemt het volgende in haar jaarlijkse rapportage op: het adres en de plaats van de dienstverleningspunten in Nederland, waarbij per dienstverleningspunt aangegeven wordt welk assortiment geboden wordt. Indien het assortiment afwijkt van hetgeen conform artikel 4 Postregeling aangeboden zou moeten worden, wordt per betreffende vestiging vermeld welke delen van het assortiment afwijken. Tevens wordt het aantal dienstverleningspunten, uitgesplitst naar soort, per kwartaal inzichtelijk gemaakt. PostNL maakt hierbij onderscheid tussen de dienstverleningspunten met een volledig of een nagenoeg volledig assortiment van diensten.

3.4.1 Rapportage PostNL

33. In de Appendix³³ vermeldt PostNL de volledige lijst van dienstverleningspunten met het assortiment dat aangeboden wordt. Per vestiging is aangegeven of – en zo ja welke – delen van het assortiment afwijken. In de Appendix vermeldt PostNL tevens de diensten en activiteiten van een volledig postassortiment en van een nagenoeg volledig postassortiment.³⁴ PostNL geeft aan dat in 82 gevallen een VPA niet het volledige assortiment heeft gevoerd. Hiernaast ontbreken assortimentsonderdelen voor drie NVPA-vestigingen.³⁵

3.4.2 Oordeel college

34. PostNL dient te rapporteren over het adres en de plaats van de dienstverleningspunten in Nederland en over afwijkingen in het assortiment. PostNL heeft deze gegevens geleverd. Het college is derhalve van oordeel dat PostNL aan de rapportage-eis heeft voldaan.

³³ Appendix, tabel 1.

³⁴ Appendix, Transponeringstabel gevoerd assortiment en diensten.

³⁵ Waarvan 1 NVPA en 2 VPA* die niet het NVPA assortiment voeren.

«Openbaar»

35. Het college is van oordeel dat de 82 VPA's die niet het volledige assortiment voeren aangemerkt dienen te worden als een NVPA. Gezien het door PostNL gerapporteerde net van dienstverleningspunten,³⁶ stelt het college dat PostNL geen gebruik hoeft te maken van additionele of vervangende uitreiklocaties.

3.5 Kwaliteit van het postvervoer

Artikel 16, zesde lid, van de Postwet 2009

Een verlener van de universele postdienst zorgt ervoor dat de brieven, die overeenkomstig de daartoe gestelde voorwaarden aan hem worden aangeboden voor postvervoer binnen Nederland met de standaard overnight service, per kalenderjaar in ten minste gemiddeld 95% van de gevallen worden besteld op de dag, niet zijnde een zon- of officiële feestdag, volgend op de dag van aanbidding.

Rapportage-eis

TNT Post dient, op grond van artikel 10 van de Postregeling, jaarlijks voor 1 juni over de kwaliteit van het postvervoer binnen Nederland van brieven met de standaard overnight service te rapporteren. TNT Post dient hierbij het volgende op te geven:

- a. de algehele uitkomsten van de meting;
- b. een toelichting bij de uitkomsten;
- c. een nauwkeurige omschrijving van de door de instelling toegepaste meetsystematiek.

Voor deze meting moet TNT Post maandelijks metingen laten uitvoeren door een onafhankelijke en deskundige instelling.

3.5.1 Rapportage PostNL

36. In haar brief van 19 april 2011 heeft PostNL twee verschillende cijfers over de in 2010 gerealiseerde overkomstduur gerapporteerd. Ten eerste heeft PostNL een cijfer gerapporteerd waarin de periode 15 november tot en met 31 december 2010 buiten beschouwing is gelaten.³⁷ Dit cijfer betreft 95,3%. PostNL geeft aan dat het hierbij horende 95%-betrouwbaarheidsinterval 95,0% tot 95,5% is. Daarnaast heeft PostNL een cijfer gerapporteerd waarin de periode vanaf 15 november niet buiten beschouwing is gelaten. Dit cijfer betreft 92,9%. Het hierbij horende 95%-betrouwbaarheidsinterval is volgens PostNL 92,6% tot 93,2%.

37. PostNL verantwoordt het buiten beschouwing laten van de periode 15 november tot en met 31 december 2010 als volgt:

'Bij TNT Post zijn in het laatste kwartaal van 2010 in een aaneengesloten periode van 15 november tot en met 17 december collectieve acties gevoerd als gevolg van de voorgenomen concretisering van de uitvoering van het besluit tot een ongekend grote reorganisatie. [...] De bedrijfsprocessen waren hierdoor op permanente basis verstoord en regelmatig zelfs ontwricht, zodat TNT Post niet of slechts beperkt in staat was de procesvoering, gericht op overnight service, uit te voeren.'

³⁶ Zie hiervoor paragraaf 3.1.1.

³⁷ Zie hiervoor randnummer 37 e.v..

«Openbaar»

38. Verder stelt PostNL dat een dergelijke situatie in 2008 aan de orde is geweest en stelt hierover:

‘Bij die gelegenheid heeft de toenmalige staatssecretaris van Economische Zaken in een debat in de Tweede Kamer de volgende beleidslijn aangegeven: “Een staking is wel een situatie van overmacht en in een dergelijke situatie kan TNT niet gehouden worden aan zijn UD-verplichting.” Het over 2008 gerapporteerde resultaat was dienovereenkomstig geschoond voor de effecten van de stakingsdagen in die periode.’

39. Hoewel de collectieve acties volgens PostNL tot en met 17 december 2010 hebben geduurd, is ook de periode 18 tot en met 31 december buiten beschouwing gelaten:

‘Omdat deze voluit onderdeel uitmaakte van de extreem drukke Kerst- en Nieuwjaarsperiode, waardoor het onmogelijk was om achterstanden die waren opgelopen vanwege de collectieve actieperiode, weg te werken.’

40. Op verzoek van het college heeft PostNL tevens een resultaat gerapporteerd waarbij uitsluitend de stakingsdagen buiten beschouwing zijn gelaten. In haar brief van 4 augustus 2011 stelt PostNL hierover het volgende:

‘De landelijke stakingen werden telkens gehouden vanaf 23.00 uur op de aan de stakingsdag voorafgaande dag tot 23.00 op de stakingsdag. Dit houdt in dat zowel post verzonden op de aan de stakingsdag voorafgaande dag als post verzonden op de stakingsdag zelf niet de volgende werkdag bezorgd kon worden. Aldus kon de op 11 werkdagen (7+4) verzonden post niet de volgende werkdag bezorgd worden.’

41. Het door PostNL gerapporteerde resultaat exclusief deze elf dagen is 94,0%.

3.5.2 Oordeel college

Meetsystematiek

42. In zijn oordeel over 2004 heeft het college de door PostNL gehanteerde meetsystematiek als deugdelijk beoordeeld. Het college constateert dat PostNL ten behoeve van de rapportage over 2010 nagenoeg dezelfde meetsystematiek heeft gehanteerd. Het college ziet onvoldoende reden om deze meetsystematiek thans als ondeugdelijk te beschouwen. Het college wijst er met nadruk op dat dit niet zonder meer hoeft te impliceren dat deze meetsystematiek ook in toekomstige rapportages als deugdelijk zal zijn te beschouwen. In dat verband merkt het college op dat PostNL al sinds 2002 dezelfde kenmerken hanteert bij de weging van de meetresultaten. Het ligt volgens het college in de rede dat PostNL periodiek onderzoekt of deze kenmerken nog representatief zijn.

43. Het college wijst er verder op dat PostNL de overkomstduur conform de geldende EN-norm dient te meten.³⁸ Voor de margeberekening hanteert PostNL echter een thans (nog) niet geldende norm. Dat er – zoals PostNL betoogt – binnen het Europees Comité voor Normalisatie (hierna: CEN) overeenstemming zou bestaan over de invulling van deze nieuwe norm kan hier niet aan afdoen.³⁹

³⁸ Zie hiervoor ook randnummer 45.

³⁹ Het college gaat ervan uit dat PostNL voor de rapportage over 2011 de geldende norm zal hanteren.

«Openbaar»

Overigens heeft de vaststelling van het college dat PostNL ten behoeve van de margeberekening niet de geldende EN-norm heeft gehanteerd, geen invloed op zijn conclusies in het onderhavige oordeel.

Gerealiseerde overkomstduur

44. Met betrekking tot het door PostNL buiten beschouwing laten van de dagen van collectieve acties oordeelt het college als volgt.

45. Op grond van artikel 9, tweede lid, van het Postbesluit 2009 dient een verlener van de universele postdienst te voldoen aan de in het Publicatieblad van de Europese Gemeenschappen geplaatste technische normen, zoals bedoeld in artikel 20 van de Postrichtlijn. Dit betreft de technische normen die CEN opstelt. In het kader van de overkomstduur is de norm EN 13850:2002+A1⁴⁰ (hierna: EN-norm) relevant. In paragraaf 4.2.2 van de EN-norm staat het volgende:

'Non-functioning of the postal operator and days of strikes or industrial disputes shall not be discounted. However in case of "force majeure" events, deduction of corresponding period may be considered in agreement with the national regulatory authority, and shall be indicated in the reporting.'

46. Hieruit concludeert het college dat op grond van de EN-norm dagen waarin er sprake was van collectieve acties niet buiten de meting kunnen worden gelaten.

47. Op grond van de huidige EN-norm kunnen uitsluitend gebeurtenissen die in overeenstemming met de nationale toezichthouder als *'Force Majeure'* worden aangemerkt, worden verrekend. In de huidige EN-norm is geen begripsomschrijving van *'Force Majeure'* opgenomen, wat wel het geval is in het concept van de herziening van de norm.⁴¹ Ten overvloede beoordeelt het college hieronder of aan de hand van de conceptnorm collectieve acties als *'Force Majeure'* kunnen worden beschouwd.

48. In paragraaf H.3.5.4 van de concept EN-norm staan voorbeelden van gebeurtenissen die wel en die niet als *'Force Majeure'* kunnen worden aangemerkt. In aanmerking komen *'natural disasters'*, *'war or terrorist activity'* of *'an external strike outside the operators influence and where all major transportation systems are blocked on a nation-wide level'*. Niet in aanmerking komt een *'strike within the operators influence'* of *'periods of the year or days with an unusually large volume of mail and / or parcels, independent of the induction point'*.

49. Willen uitgaande van de conceptnorm collectieve acties als *'Force Majeure'* worden aangemerkt, dan dienen deze derhalve buiten de invloed van de postvervoerder plaats te vinden én dienen *'all major transportation systems'* op een nationaal niveau geblokkeerd te zijn. Collectieve acties binnen de invloed van de postvervoerder zijn expliciet uitgesloten van de definitie van *'Force Majeure'*. Dit bevestigt de conclusie van het college in randnummer 46 dat de door PostNL aangegeven periode niet buiten de meting mag worden gelaten.

⁴⁰ Zoals door CEN goedgekeurd op 16 februari 2002 en geamendeerd op 4 februari 2007.

⁴¹ Paragraaf 5.2.2 van prEN 13850:2010. Naar verwachting zal deze norm begin 2012 in werking treden.

«Openbaar»

50. Met betrekking tot de door PostNL als beleidslijn gekwalificeerde uitspraak van de toenmalige staatssecretaris van Economische Zaken, zoals aangehaald in randnummer 38, oordeelt het college als volgt.

51. Zoals het college in randnummer 45 reeds heeft vastgesteld, is de hierboven bedoelde EN-norm op grond van artikel 9 van het Postbesluit 2009 verbindend.⁴² Op grond hiervan is PostNL gehouden het jaarresultaat conform het in deze EN-norm bepaalde te berekenen. De door de toenmalige Staatssecretaris in april 2008 gedane uitspraak kan dan ook bezwaarlijk als een daarvan afwijkende beleidslijn worden beschouwd. Die uitspraak zou in dat geval bovendien betekenisloos zijn, voor zover als gevolg van die beleidslijn PostNL geacht zou moeten worden wel aan haar wettelijke UD-verplichtingen te hebben voldaan.

52. Het college stelt overigens vast dat de twee periodes van collectieve acties (2008 en 2010) en de gevolgen van het buiten beschouwing laten van de stakingen bij de berekening van het overkomstduurpercentage niet zonder meer vergelijkbaar zijn. In 2008 zijn de proefbrieven die 'rechtstreeks door de stakingen beïnvloed zijn' buiten beschouwing gelaten. Gezien het door TNT Post overeenkomstig de toen nog geldende regelgeving over 2008 gerapporteerde resultaat van 96,2% en het feit dat slechts 1,5% van het jaartotaal van de proefbrieven buiten de meting is gehouden,⁴³ was er voor het college destijds geen aanleiding om meer expliciet na te gaan of TNT Post aan haar wettelijke UD-verplichting had voldaan. Nu het gerapporteerde resultaat – waarin de periode 15 november tot en met 31 december 2010 buiten beschouwing is gelaten – 95,3% betreft en de onderkant van het betrouwbaarheidsinterval op exact 95,0% uitkomt, ziet het college daartoe ten aanzien van de onderhavige rapportage wel aanleiding. Hier komt nog bij dat indien de periode van collectieve acties wel in de meting wordt betrokken het percentage ruim onder de 95% uitkomt, namelijk op 92,9%. Daarnaast komt het percentage – indien alleen de stakingsdagen buiten beschouwing worden gelaten – nog steeds uit op minder dan 95%, namelijk op 94,0%. Daarbij neemt het college bovendien expliciet in aanmerking dat ten behoeve van de rapportage over 2010 een niet onaanzienlijk deel van de proefbrieven, te weten bijna 12%, buiten de meting is gehouden.⁴⁴

Conclusie

53. Op grond van het bovenstaande constateert het college dat de in 2010 gerealiseerde overkomstduur 92,9% betreft, met een 95%-betrouwbaarheidsinterval van 92,6% tot 93,2%. Het college concludeert dat PostNL daarmee niet voldoet aan de in de Postwet 2009 opgenomen wettelijke norm voor de overkomstduur van brieven van ten minste 95%.

⁴² Deze norm was overigens op grond van artikel 2.22 van het Besluit algemene richtlijnen post ook in 2008 al verbindend.

⁴³ Bijlage 1 bij Brief van TNT Post d.d. 24 maart 2009 met kenmerk 09/PA/U/008.

⁴⁴ De rapportage exclusief de periode 15 november tot en met 31 december 2010 omvat 55.696 proefbrieven. De rapportage over het geheel 2010 omvat 63.175 proefbrieven. $55.696 / 63.175 * 100\% = 88,16\%$.

«Openbaar»

Gevolg buiten beschouwing laten van stakingen

54. Ten overvloede – en niettegenstaande zijn in randnummer 53 geformuleerde conclusie – onderzoekt het college onderstaand welk gevolg het buiten beschouwing laten van de stakingen zou hebben op het jaarresultaat.

55. Indien de stakingen buiten beschouwing zouden worden gelaten, betekent dit naar het oordeel van het college niet zonder meer dat dit voor de gehele periode 15 november tot en met 31 december 2010 zou moeten gelden. PostNL geeft zelf aan dat de collectieve acties plaatsvonden tussen 15 november en 17 december 2010. Dit betekent dat de periode 18 tot en met 31 december 2010 in ieder geval meegerekend dient te worden. Dat – zoals PostNL aangeeft – deze periode ‘voluit onderdeel uitmaakte van de extreem drukke Kerst- en Nieuwjaarsperiode’ is hierbij niet van belang. Het college wijst erop dat in de Kerst- en Nieuwjaarsperiode postzendingen al op het postkantoor, postagentschap of servicepunt moeten worden afgegeven om voor de standaard overnight service in aanmerking te komen. Hiermee wordt al voorzien in de gevolgen van deze periode. Daarenboven zijn ‘*Periods of the year or days with an unusually large volume of mail and / or parcels, independent of the induction point*’ – zoals aangegeven in randnummer 48 – expliciet uitgesloten van ‘*Force Majeure*’.

56. Hiernaast zouden uitsluitend de dagen waarop er daadwerkelijk sprake was van stakingen buiten de meting gehouden mogen worden. Het college heeft om die reden aan PostNL gevraagd het resultaat van de overkomstduur te rapporteren exclusief uitsluitend de elf stakingsdagen. PostNL heeft aangegeven dat dit resultaat 94,0% betreft. PostNL geeft over dit resultaat het volgende aan:

‘PostNL benadrukt dat het hier vermelde resultaat niet mag worden geïnterpreteerd als een inhoudelijke wijziging van, of toevoeging door PostNL aan de verstrekte ‘Kwaliteitsrapportage overnight service brieven 2010’.’

57. Het college stelt vast dat deze opmerking van PostNL – wat daarvan ook zij – in ieder geval niet met zich meebrengt dat het college bij zijn beoordeling van de rapportage van PostNL over 2010 geen rekening zou mogen houden met deze aanvullende gegevens of percentages die resulteren uit berekeningen waarbij bepaalde omstandigheden of periodes al dan niet buiten beschouwing zijn gelaten.

58. Het college constateert op grond van het bovenstaande dat de gerealiseerde overkomstduur, exclusief elf stakingsdagen, 94,0% bedraagt. Het college concludeert daarom dat zelfs als in strijd met de EN-norm de elf dagen van stakingen buiten de meting worden gelaten, PostNL niet voldoet aan de wettelijk enorm voor de overkomstduur van brieven tegen het enkelstukstarief.

«Openbaar»

4 Eindoordeel

59. Het college is van oordeel dat PostNL met haar uitvoering van het postvestigingenbeleid over 2010 voldoet aan de eisen van de Postwet en de Postregeling.

60. Aangaande de overkomstduur concludeert het college dat PostNL met een resultaat van 92,9% niet voldoet aan de in de Postwet opgenomen wettelijke norm voor de overkomstduur van brieven van per kalenderjaar ten minste 95%.

Hoogachtend,

HET COLLEGE VAN DE ONAFHANKELIJKE POST EN TELECOMMUNICATIE AUTORITEIT,
namens het college,
Hoofd afdeling Markten

(w.g.)

drs. J.G.J. Keetelaar

«Openbaar»

Appendix A: Nota van bevindingen

61. **PostNL** stelt dat zij bij haar standpunt blijft dat de periode van collectieve acties in 2010 een situatie van overmacht is geweest en dus buiten beschouwing gelaten moet worden.

62. Het **college** heeft in randnummers 44 tot en met 49 van zijn oordeel uitvoerig betoogd waarom op grond van de geldende regelgeving de periode van collectieve acties niet buiten beschouwing gelaten kan worden. Dat PostNL bij haar standpunt blijft dat die periode een situatie van overmacht is, kan niet afdoen aan het gegeven dat in paragraaf 4.2.2 van de huidige EN-norm – die op grond van artikel 9, tweede lid, van het Postbesluit 2009 verbindend is – expliciet is bepaald dat periodes van collectieve acties niet buiten beschouwing gelaten kunnen worden.

63. **PostNL** stelt dat het oordeel van het college ongegrond is omdat hij naar een Europese norm verwijst die nog vastgesteld moet worden en dus ook niet van toepassing kan zijn.

64. De constatering van het **college** dat de dagen waarin er sprake was van collectieve acties niet buiten de meting kunnen worden gelaten, heeft hij gedaan op grond van de thans geldende EN-norm. Dat het college niettemin heeft onderzocht of het concept van de herziening van de norm gronden kon bieden om dagen waarin er sprake is van collectieve acties desondanks buiten beschouwing te laten, doet daar niet aan af. De enkele omstandigheid dat het college verwijst naar een norm die nog vastgesteld moet worden, kan dan ook niet leiden tot de constatering dat het oordeel ongegrond is. De stelling van PostNL bevreemdt des te meer, nu zij ten behoeve van de margeberekening zelf de bedoelde conceptnorm gehanteerd heeft.

65. **PostNL** stelt dat de toenmalige staatssecretaris van EZ (nu EL&I) als '*national regulatory authority*' een vergelijkbare stakingssituatie in 2008 heeft beoordeeld als '*Force Majeure*'.

66. Zoals het **college** in randnummer 51 reeds heeft gesteld, kan de uitspraak van de Staatssecretaris bezwaarlijk als een van de EN-norm afwijkende beleidslijn worden gezien. Op grond van artikel 2.22 van het Besluit algemene richtlijnen post was deze norm immers in 2008 al verbindend. Thans is de norm op grond van artikel 9 van het Postbesluit 2009 verbindend. Overigens is ingevolge artikel 37, eerste lid, van de Postwet het college belast met het toezicht op de naleving van het bepaalde in artikel 16, zesde lid, van die wet. De Staatssecretaris kan in dit verband dan ook bezwaarlijk als '*national regulatory authority*' beschouwd worden. De Staatssecretaris heeft de stakingssituatie in 2008 bovendien niet expliciet als een '*Force Majeure*' in termen van de EN-norm beoordeeld.

67. In randnummer 52 heeft het college daarenboven beargumenteerd waarom de situatie in 2008 niet zonder meer vergelijkbaar is met die in 2010. Overeenkomstig de destijds nog geldende regelgeving rapporteerde PostNL (destijds TNT Post) in 2008 een resultaat van 96,2%, waarbij 1,5% van de proefbrieven buiten de meting is gehouden. Over 2010 rapporteerde PostNL – exclusief de periode 15 november tot en met 31 december – een resultaat van 95,3%, waarbij de ondergrens van het betrouwbaarheidsinterval op exact 95,0% uitkomt. Daarbij heeft het college in overweging genomen dat, indien de periode van collectieve acties wel in de meting wordt betrokken of indien alleen de stakingsdagen buiten beschouwing worden gelaten, het resultaat onder de 95% uitkomt. Voorts heeft

«Openbaar»

het college expliciet in aanmerking genomen dat ten behoeve van de rapportage over 2010 bijna 12% van de proefbrieven buiten de meting is gehouden.

68. **PostNL** stelt dat de procesvoering in de periode van collectieve acties van 15 november t/m 17 december 2010 permanent verstoord is geweest. In de twee weken direct volgend op de periode van collectieve acties zou het wegwerken van achterstanden onmogelijk zijn geweest door de Kerst- en Nieuwjaarsperiode.

69. Dat de procesvoering in de door PostNL genoemde periode volgens haar permanent gestoord is geweest en dat het door de Kerst- en Nieuwjaarsperiode onmogelijk zou zijn geweest om achterstanden weg te werken, laat onverlet dat collectieve acties op grond van de EN-norm niet buiten beschouwing gelaten kunnen worden. Het **college** heeft – ten overvloede – in randnummers 55 tot en met 56 in overweging genomen dat al in de gevolgen van de Kerst- en Nieuwjaarsperiode wordt voorzien, doordat in die periode postzendingen op het postkantoor, postagentschap of servicepunt moeten worden afgegeven om voor de standaard overnight service in aanmerking te komen. Daarenboven zijn op grond van zowel de thans geldende als het concept van de herziening van de EN-norm periodes met een ongewoon groot volume expliciet uitgesloten van '*Force Majeure*'. Deze periodes kunnen derhalve op grond van de EN-norm tevens niet buiten beschouwing gelaten worden.

70. **PostNL** stelt dat uitsluitend door het samen naast elkaar weergeven van twee overkomstduurresultaten een adequaat beeld van de kwaliteit over 2010 kan worden gegeven.

71. Het **college** heeft uitgebreid gemotiveerd waarom het gerapporteerde resultaat van 92,9% gehanteerd dient te worden bij de beoordeling of PostNL voldoet aan de in de Postwet opgenomen wettelijke norm voor de overkomstduur van brieven.

72. Volgens **PostNL** wordt in randnummers 4 en 11 de indruk gewekt dat PostNL niet aan haar informatieplicht op grond van artikel 39 van de Postwet zou hebben voldaan. PostNL bestrijdt dit. PostNL stelt dat zij telkens gemotiveerd heeft aangegeven om welke redenen sommige gevraagde gegevens niet of niet op dat moment hoefden te worden verstrekt.

73. In de door PostNL aangehaalde randnummers wordt verwezen naar brieven van het **college** van 22 maart 2011 en 17 oktober 2011. In deze brieven heeft het college bij brief vastgesteld dat PostNL op grond van artikel 39 van de Postwet gevorderde gegevens zelfs na herhaald verzoek niet aan hem heeft verstrekt en dat PostNL daarmee in strijd handelt met het bepaalde in artikel 39, eerste en derde lid, van de Postwet 2009. Het college verwijst naar de inhoud van de betreffende brieven voor de achter deze vaststellingen liggende argumenten.

74. Volgens **PostNL** zou de in de brief van het college van 22 december 2010 gevorderde informatie deel uitmaken van de wettelijk voor 1 juni te verstrekken jaarlijkse gegevens, in die situatie zou geen sprake van een overtreding van artikel 39 van de Postwet kunnen zijn.

75. Het **college** is op grond van artikel 39 van de Postwet bevoegd om van een ieder de gegevens en inlichtingen te verlangen die hij nodig heeft voor de juiste uitvoering van de hem bij of krachtens de wet opgedragen taken. Het is dus niet aan PostNL om te bepalen welke gegevens op welk moment

«Openbaar»

verstrekt hoeven te worden. Dat een deel van de gevorderde gegevens tevens deel uitmaakt van een rapportage die PostNL het college 4,5 maand later dient te verstrekken, kan daar dus niet aan afdoen. Overigens had de vaststelling van het college in zijn brief van 22 maart 2011 dat PostNL de gevorderde informatie niet heeft verstrekt niet uitsluitend betrekking op gegevens die deel uitmaken van de voor 1 juni te verstrekken gegevens.

76. **PostNL** stelt dat zij met de presentatie die zij op 9 september 2011 aan medewerkers van het college heeft gegeven en de daaropvolgende toezending van gegevens per e-mail van 19 september voldeed aan de op 19 juli 2011 door het college gestelde schriftelijke vragen.

77. Zoals het **college** reeds in randnummer 11 heeft gesteld, heeft PostNL tijdens de presentatie van 9 september 2011 niet de gevraagde feitelijke berekeningen of cijfers opgeleverd of in laten zien. Tijdens de presentatie hebben medewerkers van het college derhalve andermaal verzocht om deze informatie. Van een 'nieuw opgekomen vraag' – zoals PostNL stelt – is dus geenszins sprake. Dat de gevraagde gegevens ook in het e-mailbericht van 19 september 2011 niet zijn verstrekt, blijkt uit het e-mailbericht van de heer [**vertrouwelijk: XXXXXXXXX**] van 20 september 2011. In dit bericht stelt PostNL dat zij in vervolg op het e-mailbericht van 19 september 2011 op korte termijn zal reageren op het verzoek om een dataset met volumegegevens te ontvangen op basis waarvan de volumeaandelen in het wegingsheet 2010 zijn vastgesteld. In deze reactie – het door PostNL aangehaalde e-mailbericht van de heer [**vertrouwelijk: XXXX**] van PostNL van 4 oktober 2011 – stelt PostNL dat zij het voor een derde maal uitvoeren van dezelfde berekening niet zinnig en overbodig acht. Mocht twijfel aan de juistheid van de accountantscontroles bestaan, dan zou het college over geëigende middelen beschikken. PostNL stelt derhalve geen aanleiding te zien de gevorderde gegevens aan het college te verstrekken. Zoals het college in zijn brief van 17 oktober 2011 aan PostNL heeft medegedeeld, heeft PostNL daarmee niet de in de brief van 19 juli 2011 gevorderde gegevens verstrekt.

78. PostNL heeft de op 19 juli 2011 gevorderde gegevens uiteindelijk per e-mail van 11 november 2011 aan het college verstrekt, overigens pas nadat het college gegevens bij PwC had gevorderd. Dat daarmee een vervolgvraag van het college naar aanleiding van de op 19 september 2011 verstrekte gegevens is beantwoord, is dus onjuist. Nu deze gegevens veertien weken na het verlopen van de termijn van de informatievordering zijn verstrekt, kan dit evenmin afdoen aan de vaststelling van het college in zijn brief van 17 oktober 2011 dat PostNL in strijd handelt met het bepaalde in artikel 39, eerste en derde lid, van de Postwet.

79. **PostNL** stelt dat aan het feit dat het college gegevens heeft gevorderd bij PwC – aan welke eis PostNL vervolgens onverplicht zou hebben voldaan – niet de conclusie of suggestie kan worden verbonden dat PostNL in de daaraan voorafgaande periode in strijd met artikel 39 van de Postwet zou hebben gehandeld.

80. Zoals blijkt uit hetgeen het **college** in randnummer 77 heeft gesteld, houdt zijn vaststelling dat PostNL in strijd met artikel 39 van de Postwet heeft gehandeld, geen verband met de informatievordering bij PwC. Aangezien PostNL geen partij in deze informatievordering is, wekt het overigens de verbazing van het college dat PostNL stelt (onverplicht) aan die vordering te hebben voldaan.

«Openbaar»

81. **PostNL** stelt dat zij meermaals onverplicht aanvullende informatie heeft opgeleverd. Aangezien het college in het oordeel in zou stemmen met de gehanteerde meet- en weegsystematiek acht PostNL de gewekte suggestie onterecht dat niet aan artikel 39 van de Postwet 2009 zou zijn voldaan.

82. Het **college** wijst erop dat het onverplicht opleveren van aanvullende informatie alsmede de omstandigheid dat het college thans onvoldoende reden heeft om de gehanteerde meetsystematiek als ondeugdelijk te beschouwen, PostNL niet ontslaat van de verplichting om op grond van artikel 39 van de Postwet 2009 gevorderde informatie aan hem te verstrekken. Zoals het college reeds in randnummer 73 heeft gesteld, heeft hij niet gesuggereerd dat PostNL niet aan artikel 39 van de Postwet 2009 zou hebben voldaan, maar heeft hij dit vastgesteld in zijn brieven van 22 maart 2011 en 17 oktober 2011.