Autoriteit
Consument & Markt

Oordeel Universele Postdienst 2012
Postvestigingen en standaard overnight service

Muzenstraat 41 | 2511 WB Den Haag
Postbus 16326 | 2500 BH Den Haag
T 070 722 20 00 | F 070 722 23 55
info @acm.nl | www.acm.nl | www.consuwijzer.nl

ACM kenmerk: ACM/DTVP/2013/202725
Zaaknummer: 12.0088.01
Datum: 29 juli 2013

Inhoud

1 Inleiding 3

2 Juridisch kader 3

2.1 Postvestigingen 4
2.1.1 Het net van dienstverleningspunten 4
2.1.2 Spreiding van dienstverleningspunten 4
2.1.3 Sluiting van dienstverleningspunten 5
2.1.4 Het assortiment van diensten van de vestigingen 5
2.2 Kwaliteit service overnight brieven 5

3 Rapportage PostNL 7

3.1 Postvestigingen 7
3.1.1 Het net van dienstverleningspunten 7
3.1.2 Spreiding van de dienstverleningspunten 9
3.1.3 Sluiting van dienstverleningspunten 9
3.1.4 Het assortiment van diensten van de vestigingen 9
3.2 Kwaliteit service overnight brieven 10

4 Beoordeling door ACM 10

4.1 Postvestigingen 10
4.1.1 Het net van dienstverleningspunten 10
4.1.2 Spreiding van de dienstverleningspunten 11
4.1.3 Sluiting van dienstverleningspunten 11
4.1.4 Het assortiment van diensten van de vestigingen 11
4.2 Kwaliteit service overnight brieven 12

5 Oordeel 12

1 Inleiding

1. Koninklijke PostNL B.V. (hierna: PostNL) is de verlener van de universele postdienst in Nederland. Bij de uitvoering van haar postvestigingenbeleid en wat betreft de kwaliteit van de standaard overnight service dient PostNL daarom te voldoen aan wettelijke verplichtingen die voortvloeien uit de Postwet 2009, het Postbesluit 2009 en de Postregeling 2009.

2. De Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM[1]) 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 zij of PostNL aan bedoelde normen voldoet.

3. Bij brief van 30 mei 2013[2] heeft PostNL aan ACM gerapporteerd over de kwaliteit van de standaard overnight service en over de uitvoering van het postvestigingenbeleid over het jaar 2012.

4. ACM heeft de rapportages van PostNL getoetst aan de eisen van de Postwet 2009, het Postbesluit 2009 en de Postregeling 2009. ACM heeft de rapportages tevens getoetst aan de hand van de rapportage-eisen en de rapportageprofielen die met PostNL zijn afgesproken.

5. Dit oordeel is als volgt opgebouwd. In paragraaf 2 staan de juridische kaders centraal. Paragraaf 3 en 4 gaan in op de rapportage van PostNL en de beoordeling door ACM. Tot slot geeft ACM in paragraaf 5 haar oordeel.

2 Juridisch kader

6. PostNL dient als verlener van de universele postdienst te voldoen aan de wettelijke verplichtingen ten aanzien van de postvestigingen en de kwaliteit van de standaard overnight service. Op grond van artikel 23, eerste lid, van de Postwet 2009 dient PostNL jaarlijks aan ACM te rapporteren over de uitvoering hiervan. Deze jaarlijkse rapportage dient op grond van artikel 9 van de Postregeling 2009 voor 1 juni van elk jaar aan ACM te worden verstrekt. De jaarlijkse rapportage dient daarbij, op grond van artikel 12 van de Postregeling 2009, voorzien te zijn van een verklaring van de door ACM aangewezen accountant.

7. In deze paragraaf staan de juridische kaders centraal. Allereerst wordt ingegaan op het juridisch kader ten aanzien van postvestigingen. Meer specifiek gaat ACM hierbij in op het juridische kader voor het net van dienstverleningspunten, de spreiding van deze dienstverleningspunten, de sluiting van dienstverleningspunten, en het assortiment van diensten van de vestigingen. Vervolgens gaat ACM in op het juridisch kader ten aanzien van de kwaliteit van de standaard overnight service.

---

[1] Op 1 april 2013 is de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt in werking getreden. ACM is in de plaats getreden van het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA). In dit oordeel wordt daarom uitsluitend “ACM” gebruikt.

[2] Met kenmerk 13/PA/U/024.

2.1 Postvestigingen

2.1.1 Het net van dienstverleningspunten

8. Artikel 16, zevende lid, van de Postwet 2009 stelt met betrekking tot het net van dienstverleningspunten het volgende:

> *"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".*

9. Met betrekking tot deze eis en de afspraken die ACM met PostNL hierover heeft gemaakt, dient PostNL in haar jaarlijkse rapportage het volgende op te nemen: 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.

10. Voorts zorgt de verlener van de universele postdienst, overeenkomstig artikel 9 van de Postregeling 2009, ervoor dat de rapportage onder andere het aantal dienstverleningspunten aan het einde van elk kwartaal bevat. Dit aantal dienstverleningspunten dient uitgesplitst te zijn naar soort.

2.1.2 Spreiding van dienstverleningspunten

11. Artikel 16, zevende lid, van de Postwet 2009 stelt met betrekking tot de spreiding van dienstverleningspunten het volgende:

> *"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 5 kilometer voor ten minste 85% van de betrokken inwoners".*

12. PostNL dient volgens de rapportage-eis in artikel 9 van de Postregeling 2009 de systematiek ter vaststelling of is voldaan aan de spreidingsnormen van artikel 16, zevende lid, van de Postwet 2009 te verantwoorden.

2.1.3 Sluiting van dienstverleningspunten

13. Artikel 4, derde lid, van de Postregeling 2009 stelt het volgende:

> ‘‘*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”.*

14. Met betrekking tot artikel 4, derde lid, van de Postregeling 2009 behelst de rapportage-eis in artikel 9 van de Postregeling 2009, in samenhang met de afspraken die met ACM zijn gemaakt, dat PostNL het volgende in haar jaarlijkse rapportage opneemt: 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, derde lid, 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.

2.1.4 Het assortiment van diensten van de vestigingen

15. Artikel 4, eerste en tweede lid, van de Postregeling 2009 stelt het volgende:

> *“1. 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.*
> *2. Een nagenoeg volledig assortiment van diensten bevat de diensten en activiteiten die zijn opgenomen in de bij deze regeling behorende bijlage 2”.*

16. Conform de rapportage-eis in artikel 9 van de Postregeling 2009 met betrekking tot artikel 4, eerste en tweede lid, van de Postregeling 2009 en de afspraken die PostNL met ACM heeft gemaakt, dient PostNL het volgende in haar jaarlijkse rapportage op te nemen: 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 van de Postregeling 2009 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.

2.2 Kwaliteit service overnight brieven

17. Artikel 16, zesde lid, van de Postwet 2009 stelt het volgende:

"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 aanbieding".

18. De voorwaarden die worden gesteld aan het aanbieden van brieven zien op de afmetingen van de poststukken (artikel 16, Postwet en artikel 4, Postbesluit 2009) en de wijzen van aanlevering (artikel 7, Postbesluit 2009).

19. Op grond van artikel 9, tweede lid, 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+A1:2007[3] relevant. Deze EN-norm is echter onjuist gebleken op het punt van de margeberekeningen. Om die reden is ACM bij e-mail van 29 maart 2012 akkoord gegaan met het voorstel van PostNL om op dit punt de destijds in concept gereed zijnde aanpassing van norm EN 13850:2012 te volgen. Op 1 december 2012 is deze nieuwe EN-norm vastgesteld.

20. ACM heeft PostNL in haar oordeel over de kwaliteit van overnight service brieven 2010 verzocht om te onderzoeken of de wegingsfactoren die ten grondslag liggen aan deze meetsystematiek nog representatief zijn. PostNL heeft dat op 25 mei 2012 gedaan met het aan ACM sturen van het rapport "Weegfactoren kwaliteit overnight service brieven"[4]. ACM heeft op 1 augustus 2012 ingestemd met het voor het kalenderjaar 2012 toepassen van de aangepaste weegfactoren.[5]

21. PostNL dient, op grond van artikel 10, derde lid, van de Postregeling 2009, jaarlijks voor 1 juni over de kwaliteit van het postvervoer binnen Nederland van brieven met de standaard overnight service te rapporteren. PostNL dient hierbij het volgende te overleggen:

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

22. Op grond van artikel 10, tweede lid, Postregeling 2009 moet PostNL voor deze meting maandelijks metingen laten uitvoeren door een onafhankelijke en deskundige instelling.

---

[3] Zoals door CEN goedgekeurd op 16 februari 2002 en geamendeerd op 4 februari 2007.

[4] Kenmerk 12/PA/U/023.

[5] Kenmerk OPTA/AM/2012/202129.

3 Rapportage PostNL

23. In de onderhavige paragraaf staat de rapportage van PostNL omtrent de postvestigingen en de rapportage omtrent de kwaliteit service overnight brieven centraal. Deze rapportages zijn op 30 mei 2013 aan ACM gestuurd. [6] ACM geeft hier in het kort de inhoud van deze rapportages weer.

3.1 Postvestigingen

24. De postvestigingenrapportage bestaat uit twee onderdelen: 'Postvestigingenbeleid, overzicht van de uitvoering in 2012' (hierna: Rapportage postvestigingenbeleid) en 'Appendix, postvestigingenbeleid, overzicht van de uitvoering in 2012' (hierna: Appendix postvestigingenbeleid). In de Rapportage postvestigingenbeleid rapporteert PostNL op welke wijze en in welke mate zij in 2012 uitvoering heeft gegeven aan de wettelijke normen uit de Postwet 2009 en de Postregeling 2009 ten aanzien van het net van dienstverleningspunten. In de Appendix postvestigingenbeleid geeft PostNL de kwantitatieve gegevens over postvestigingen. Tevens heeft PostNL een accountantsverklaring bijgevoegd. De accountant verklaart voldoende zekerheid verkregen te hebben betreffende het voldoen van de in de Rapportage postvestigingenbeleid opgenomen gegevens aan de wettelijke criteria en de relevante grondslagen zoals beschreven in het desbetreffende rapport. Het gaat hierbij om de wettelijke grondslagen uit artikel 16, zevende lid, van de Postwet 2009, en de artikelen 4 en 9 van de Postregeling 2009.

3.1.1 Het net van dienstverleningspunten

25. In de Appendix postvestigingenbeleid[7] vermeldt PostNL het aantal vestigingen in 2012, uitgesplitst naar het contractueel overeengekomen assortiment. Door middel van de kantoorautomatisering en een aanvullend onderzoek is per vestiging vastgesteld of het contractueel overeengekomen assortiment daadwerkelijk wordt gevoerd. PostNL rapporteert dit aanvullend onderzoek niet aan het einde van elk kwartaal maar alleen aan het einde van het jaar. Voor het vormen van een overzicht aan het einde van elk kwartaal gebruikt PostNL een correctiefactor. PostNL heeft dan ook met toepassing van een correctiefactor het aantal vestigingen op basis van het gevoerde assortiment aan het einde van elk kwartaal gerapporteerd.[8] Daarnaast rapporteert PostNL de volledige lijst van dienstverleningspunten met – indien van toepassing – de assortimentsafwijkingen per vestiging.[9]

Contractueel overeengekomen assortiment

26. In haar rapportage over 2012 heeft PostNL naast dienstverleningspunten met volledig postassortiment (hierna: VPA[10]) en dienstverleningspunten met nagenoeg volledig

---

[6] Kenmerk 13/PA/U/024.

[7] Appendix, Tabel 2.

[8] Appendix, Tabel 2a.

[9] Appendix, Tabel 1.

[10] Dat wil zeggen een dienstverleningspunt waarop de in bijlage 1 van de Postregeling 2009 genoemde diensten worden aangeboden.

postassortiment (hierna: NVPA[11]) ook gerapporteerd over zogenoemde dienstverleningspunten met VPA*.

27. Per 1 januari 2011 heeft PostNL contractwijzigingen doorgevoerd waardoor dienstverleningspunten met NVPA gewijzigd zijn in dienstverleningspunten met VPA*. Een dienstverleningspunt met VPA* voert contractueel het VPA, maar wordt door PostNL niet aangestuurd op dat deel van het assortiment dat het NVPA overstijgt. PostNL stelt aldus te waarborgen dat deze vestigingen ten minste het NVPA-assortiment voeren.

Tabel 1: Aantal dienstverleningspunten onderverdeeld naar het contractueel overeengekomen assortiment in 2012

Assortiment	**Ultimo 1e kwartaal**	**Ultimo 2e kwartaal**	**Ultimo 3e kwartaal**	**Ultimo 4e kwartaal**
VPA	1084	1076	1060	1057
VPA*	1137	1143	1146	1148
NVPA	0	0	0	0
Totaal	***2221***	***2219***	***2206***	***2205***

28. In Tabel 1 wordt het aantal dienstverleningspunten in 2012 weergegeven, onderverdeeld naar het door PostNL contractueel overeengekomen assortiment. Uit deze tabel blijkt dat PostNL aan het einde van 2012 over 2205 dienstverleningspunten beschikte. Van deze dienstverleningspunten voerden 1057 een VPA. Uit de tabel blijkt bovendien dat het aantal dienstverleningspunten met NVPA volledig vervangen is door dienstverleningspunten met VPA*.

Gevoerde assortiment

29. Om de onderverdeling naar het gevoerde assortiment te kunnen vaststellen, controleert de accountant van PostNL per kwartaal of op alle vestigingen het desbetreffende assortiment daadwerkelijk is gevoerd. Met het oog op de doelmatigheid wordt deze controle door PostNL jaarlijks uitgevoerd in plaats van per kwartaal. Door middel van een correctiefactor[12] wordt per kwartaal het aantal betrokken vestigingen met het daadwerkelijk gevoerde assortiment geschat. In de brief van 25 februari 2005[13] heeft ACM deze werkwijze – met toepassing van een vastgestelde correctiefactor – geaccepteerd. Op basis van bedoelde werkwijze kan worden geschat hoeveel postvestigingen een VPA dan wel NVPA hebben gevoerd.

[11] Dat wil zeggen een dienstverleningspunt waarop de in bijlage 2 van de Postregeling 2009 genoemde diensten worden aangeboden.

[12] De correctiefactor wordt bepaald middels de verkoopcijfers die per kwartaal uit de kantoorautomatisering blijken.

[13] Met kenmerk: OPTA/EGM/2005/200354.

3.1.2 Spreiding van de dienstverleningspunten

30. In de Appendix postvestigingen[14] vermeldt PostNL de volgende percentages:
    - Voor elke woonplaats in Nederland het percentage inwoners dat aan het einde van 2012 binnen een straal van 5 kilometer beschikt over een vestiging met VPA. Dit spreidingspercentage voor alle inwoners in Nederland berekent PostNL door het totale aantal inwoners binnen een straal van 5 kilometer van een VPA te delen door het aantal inwoners in heel Nederland. PostNL heeft in deze berekening de vestigingen met VPA* meegenomen.
    - Het percentage van de inwoners in heel Nederland dat binnen 5 kilometer een vestiging met VPA heeft. Dit spreidingspercentage berekent PostNL door het totale aantal inwoners buiten woonkernen met meer dan 5000 inwoners binnen een straal van 5 kilometer van een VPA vestiging te delen door het totale aantal inwoners in dunbevolkte gebieden. PostNL heeft in deze berekening de vestigingen met VPA* meegenomen.
    - Het percentage van de inwoners in heel Nederland dat buiten woonplaatsen met meer dan 5000 inwoners binnen een straal van 5 kilometer een vestiging met VPA heeft. PostNL heeft in deze berekening de vestigingen met VPA* meegenomen.

31. Zoals weergegeven in Tabel 2 geeft PostNL aan dat in 2012 de dekking door vestigingen met VPA in heel Nederland 99,8% bedraagt en dat dit dekkingspercentage buiten woonkernen 99,0% is. Deze percentages zijn inclusief vestigingen met VPA*.

Tabel 2: Spreiding van dienstverleningspunten

Percentage van de inwoners in heel Nederland binnen een straal van 5 km van een VPA vestiging	99,8%
Percentage van de inwoners buiten woonkernen met meer dan 5000 inwoners binnen een straal van vijf km van een VPA vestiging	99,0%

3.1.3 Sluiting van dienstverleningspunten

32. In tabel 4 van de Appendix postvestigingenbeleid vermeldt PostNL dat in 2012 12 vestigingen zijn gesloten in woonplaatsen met minder dan 5000 inwoners, onder vermelding van de dichtstbijzijnde vestiging inclusief de afstand tot deze vestiging. Deze 12 sluitingen in 2012 zijn alle op initiatief van een ondernemer gesloten en betreffen hiermee passieve sluitingen. In 11 van deze gevallen is een ander dienstverleningspunt binnen een straal van vijf kilometer beschikbaar.

3.1.4 Het assortiment van diensten van de vestigingen

33. In tabel 1 van de Appendix postvestigingenbeleid vermeldt PostNL de volledige lijst van dienstverleningspunten met per dienstverleningspunt het contractueel overeengekomen assortiment. Per vestiging is aangegeven of – en zo ja welke – delen van het assortiment

[14] Appendix, tabel 3.

afwijken. PostNL geeft aan dat bij 33 vestigingen met VPA* niet kan worden vastgesteld dat deze het volledig postassortiment voerden. Van deze 33 postvestigingen voerden 5 vestigingen tevens geen NVPA.

3.2 Kwaliteit service overnight brieven

34. In de rapportage betreffende de kwaliteit van de overnight service bericht PostNL dat zij in 2012 93,9% van de brieven als bedoeld in artikel 16, zesde lid, van de Postwet 2009 de dag volgend op de dag van aanbieding, niet zijnde een zon- of officiële feestdag heeft bezorgd.

35. Dit percentage is vastgesteld door middel van een proefbriefonderzoek[15]. Dit proefbriefonderzoek bestaat uit maandelijkse metingen en heeft een betrouwbaarheid van 95%. Het daarbij behorende tweezijdige betrouwbaarheidsinterval bedroeg ±0,30. Dit betekent dat met 95% zekerheid kan worden gesteld dat het overkomstduurresultaat over het jaar 2012 tussen de 93,6% en de 94,2% ligt.

4 Beoordeling door ACM

36. Onderstaand beoordeelt ACM per onderdeel of PostNL in 2012 heeft voldaan aan de in de Postwet 2009 en de Postregeling 2009 opgenomen bepalingen.

4.1 Postvestigingen

4.1.1 Het net van dienstverleningspunten

37. PostNL heeft voor 2012 een overzicht gerapporteerd van het aantal vestigingen per kwartaal op basis van het contractueel overeengekomen assortiment. De gerapporteerde cijfers voor VPA bevatten echter ook het aantal vestigingen dat door PostNL is aangemerkt als VPA*. Vestigingen die zijn aangemerkt als VPA* voeren tenminste het NVPA-assortiment, maar mogelijk ook het VPA-assortiment. Uit de door PostNL aangeleverde cijfers kan derhalve niet gedestilleerd worden hoeveel vestigingen per kwartaal het VPA- dan wel het NVPA-assortiment voerden. Om toch inzicht te kunnen bieden in het aantal postvestigingen op basis van het gevoerde assortiment per kwartaal heeft PostNL gebruik gemaakt van een correctiefactor.

38. Uit de rapportage blijkt dat de door PostNL gerapporteerde aantallen dienstverleningspunten en dienstverleningspunten met volledig assortiment in elk kwartaal van 2012 hoger liggen dan de minimumeisen zoals bepaald in artikel 16, zevende lid, van de Postwet 2009. Tevens is het aantal dienstverleningspunten waar het contractueel vastgestelde assortiment daadwerkelijk gevoerd is conform deze minimumeisen. Op basis hiervan concludeert ACM dat PostNL aan de wettelijke eisen voldoet.

[15] Dit proefbriefonderzoek is uitgevoerd door het externe onderzoeksbureau Intomart GfK. De accountant heeft een audit op dit onderzoek uitgevoerd en daarbij geen materiële bijzonderheden vastgesteld.

4.1.2 Spreiding van de dienstverleningspunten

39. PostNL heeft zowel het aantal inwoners, de afdekking van vestigingen met VPA, inclusief VPA*, en de toetsing van de spreidingsnorm gerapporteerd.

40. Het dekkingspercentage voor 2012 voor de spreiding van dienstverleningspunten met VPA binnen een straal van 5 kilometer is volgens PostNL 99,8%. Het percentage voor 2012 voor de spreiding van dienstverleningspunten met VPA buiten woonkernen met meer dan 5000 inwoners en binnen een straal van 5 kilometer is volgens PostNL 99,0%. ACM merkt op dat PostNL in de berekening van deze percentages naast vestigingen met VPA ook vestigingen met VPA* heeft meegenomen.

41. PostNL rapporteert dat bij een interne toetsing voor 33 dienstverleningspunten met VPA* niet kan worden vastgesteld dat deze in 2012 VPA voerden, waarvan 5 vestigingen bovendien niet voldoen aan de minimumeis van NVPA. Volgens ACM betekent dit dat van de 1148 vestigingen met VPA*, 1115[16] wel VPA voerden en daarom mogen worden meegenomen bij de berekening van de bovengenoemde spreidingspercentages. Na een correctie met het resultaat van deze interne toetsing is het percentage voor 2012 voor de spreiding van dienstverleningspunten met VPA buiten woonkernen met meer dan 5000 inwoners en binnen een straal van 5 kilometer ongewijzigd.

42. Met de gerapporteerde dekkingspercentages voor 2012 van 99,8% en 99,0% concludeert ACM dat PostNL voldoet aan de norm van 95% uit artikel 16, zevende lid, sub a, van de Postwet 2009 en aan de norm van 85%, uit artikel 16, zevende lid, sub b, van de Postwet 2009.

4.1.3 Sluiting van dienstverleningspunten

43. 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. Aangezien het allemaal passieve sluitingen betroffen, stelt ACM daarnaast vast dat PostNL voor de sluitingen in 2012 aan de Postwet 2009 voldoet.

4.1.4 Het assortiment van diensten van de vestigingen

44. 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. ACM is derhalve van oordeel dat PostNL aan de rapportage-eis heeft voldaan.

45. PostNL heeft 33 vestigingen gerapporteerd waarvan niet vastgesteld kan worden of deze het VPA assortiment hebben gevoerd. Voor 28 van deze vestigingen kan wel worden vastgesteld dat deze het NVPA assortiment hebben gevoerd. ACM is derhalve van oordeel dat deze 28 vestigingen met VPA* die niet het volledige assortiment voerden, aangemerkt kunnen worden als een NVPA. Gezien het door PostNL gerapporteerde net van

[16] 1148 vestigingen met VPA* minus 33 vestigingen waarvoor bij een interne toetsing niet kon worden vastgesteld dat er VPA werd gevoerd.

dienstverleningspunten,[17] stelt ACM vast dat PostNL geen gebruik hoeft te maken van additionele of vervangende uitreiklocaties. Tevens concludeert ACM dat de 1115 vestigingen met VPA* waarvan wel vastgesteld kan worden dat zij het VPA assortiment hebben gevoerd als zodanig mogen worden aangemerkt. Op basis van deze gegevens concludeert ACM dat PostNL aan de norm heeft voldaan.

4.2 Kwaliteit service overnight brieven

46. PostNL heeft de kwaliteit van de standaard overnight service middels maandelijkse metingen door een onafhankelijk en deskundig onderzoeksbureau laten vaststellen. Voorts heeft PostNL de uitkomsten en een toelichting op deze uitkomsten alsmede een omschrijving van de meetsystematiek conform artikel 10 van de Postregeling 2009 opgeleverd aan ACM. ACM is derhalve van oordeel dat PostNL aan de rapportage-eis heeft voldaan.

47. De meetsystematiek die PostNL ten behoeve van de rapportage hanteert is in hoofdzaak conform EN 13850:2002+A1:2007 (zie paragraaf 2.2. van dit oordeel). ACM heeft geen redenen om aan te nemen dat de voor het jaar 2012 toegepaste meetsystematiek niet representatief is.

48. Op grond van het bovenstaande constateert ACM dat de in 2012 gerealiseerde gemiddelde overkomstduur 93,9% bedraagt, waarbij aangetekend wordt dat de gemiddelde overkomstduur met een waarschijnlijkheid van 95% tussen de 93,6% en de 94,2% ligt. ACM concludeert dat PostNL daarmee niet voldoet aan de in artikel 16, zesde lid, Postwet 2009 opgenomen wettelijke norm voor de overkomstduur van brieven van ten minste 95%.

5 Oordeel

49. ACM is van oordeel dat PostNL met haar uitvoering van het postvestigingenbeleid 2012 voldoet aan de eisen van de Postwet 2009 en de Postregeling 2009.

50. ACM stelt vast dat PostNL met haar uitvoering van de standaard overnight service voor brieven niet heeft voldaan aan de kwaliteitseis van artikel 16, zesde lid, van de Postwet 2009.

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze,

(w.g.)

drs. J.G.J. Keetelaar
Directeur Telecom, Vervoer en Post

[17] Zie hiervoor paragraaf 3.1.