



Koninklijke PostNL B.V.
[VERTROUWELIJK]
Waldorpstraat 3
2521CA 's-Gravenhage

Den Haag, 4 juni 2026

Aantal bijlagen : --
Uw kenmerk :
Ons kenmerk : ACM/UIT/679624
Contactpersoon : [VERTROUWELIJK]
Onderwerp : ACM/22/178560 Beoordeling overkomstduur 2021 (vijfdaagse bezorgplicht)

Geachte [VERTROUWELIJK],

In deze brief geeft de Autoriteit Consument en Markt (hierna: de ACM) haar oordeel over de uitvoering in 2021 door Koninklijke PostNL B.V. (hierna: PostNL) van de kwaliteit van de overnightservice voor brieven met een vijfdaagse bezorgplicht.

Voor brieven met een vijfdaagse bezorgplicht geldt een kwaliteitseis van ten minste 95% tijdige bezorging.¹ PostNL heeft over 2021 een kwaliteitsscore van 94,59% behaald. Bij dit resultaat hoort een nauwkeurigheidinterval van plus en minus 0,34%-punt. Dit betekent dat met voldoende zekerheid kan worden gesteld dat de kwaliteitsscore onder de 95% ligt. PostNL heeft over 2021 dus niet voldaan aan de wettelijke kwaliteitseis van ten minste 95% tijdige bezorging. De ACM ziet echter voldoende reden om vast te stellen dat de kwaliteitseis voor brieven met een vijfdaagse bezorgplicht niet is behaald, omdat sprake was van overmacht. Er is daarom geen aanleiding maatregelen te treffen. Dit besluit licht de ACM hierna toe.

Net als in 2020 ondervond PostNL in 2021 de gevolgen van de Covid-19 pandemie, die zich kenmerkte door een grillig verloop en overheidsmaatregelen die een substantiële impact hadden op de bedrijfsvoering van PostNL. Overeenkomstig het verzoek van de ACM voor 2020 heeft PostNL gedurende het jaar 2021 een 'incidentenlijst' bijgehouden en de ACM geïnformeerd over de beheersmaatregelen die PostNL nam en van de mate waarin zij erin slaagde om haar processen ondanks de gevolgen van Covid-19 uit te voeren. Tevens heeft PostNL een inschatting gemaakt welke impact Covid-19 heeft gehad op het behaalde kwaliteitspercentage van de vijfdaagse overkomstduur in 2021. PostNL heeft deze impact door een onafhankelijk onderzoeksbureau laten benaderen en toelichten op basis van drie scenario's.

De ACM sluit voor 2021 aan bij de beoordeling die zij eerder maakte voor het jaar 2020, waarin de ACM vaststelde dat het geheel van omstandigheden waarmee PostNL dat jaar te maken had overmacht opleverde.² Dat de gevolgen van de Covid-19 pandemie ook voor het jaar 2021 overmacht opleveren, betekent dat de ACM niet zal optreden tegen PostNL vanwege het niet behalen van de kwaliteitsnorm voor brieven met een vijfdaagse bezorgplicht over het jaar 2021.

¹ 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.

² <https://www.acm.nl/nl/publicaties/besluit-overkomstduur-en-postvestigingenbeleid-2020>.

Heeft u vragen?

Neem dan contact op met [VERTROUWELIJK], die uw zaak in behandeling heeft, bereikbaar via [VERTROUWELIJK]. Uw zaak is geregistreerd onder zaaknummer ACM/22/178560. Wilt u dit nummer vermelden als u contact met ons opneemt?

Hoogachtend,

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze,

[VERTROUWELIJK]

Teammanager Directie Telecom, Vervoer en Post