

**Advies van de Raad van het BIPT van 6 april 2020
betreffende het wetsvoorstel van 3 december 2019 tot
wijziging van de wet van 26 januari 2018 betreffende
de postdiensten wat verzendingstermijnen betreft**

INHOUDSOPGAVE

1 Inleiding.....	3
2 Wettelijke basis	3
3 Verzendingstermijnen	3
3.1. <i>Vroegere en huidige situatie m.b.t. de verzendingstermijnen van de postzendingen.....</i>	3
3.2. <i>Historisch overzicht van de kwaliteitsvereisten m.b.t. de verzendingstermijnen in België.....</i>	5
3.3. <i>Kwaliteitsvereisten en resultaten in andere landen.....</i>	7
3.3.1. Kwaliteitsvereisten en resultaten van binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling in andere landen	7
3.3.2. Kwaliteitsvereisten en resultaten van binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling in andere landen	8
3.3.3. Kwaliteitsvereisten en resultaten van binnenlandse aangetekende stukpostzendingen in andere landen	9
3.3.4. Kwaliteitsvereisten en resultaten van binnenlandse stukpostpostpakketten in andere landen	9
4 Rouwbrieven	9
5 Conclusie	10

1 Inleiding

1. Op 7 februari 2020 ontving het BIPT van de commissie Mobiliteit van de Kamer van Volksvertegenwoordigers, het verzoek om binnen dertig dagen een advies uit te brengen over het wetsvoorstel van 3 december 2019 tot wijziging van de wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten wat verzendingstermijnen betreft, nr. 840/1. Dit voorstel werd ingediend door Leen Dierick, Jef Van den Bergh, Hendrik Bogaert, Nawal Farih, Franky Demon, Steven Matheï en Els Van Hoof.

2 Wettelijke basis

2. Art. 14, § 1, 1^o, van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector.

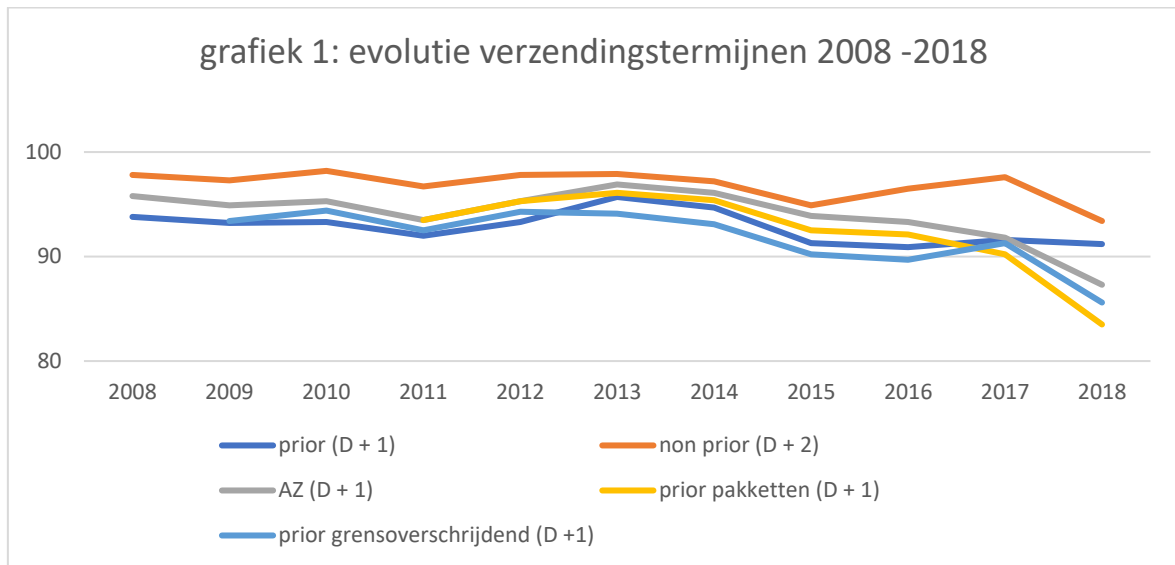
[...]

1^o het formuleren van adviezen op eigen initiatief, in de gevallen waarin de wetten en besluiten erin voorzien of op verzoek van de minister of van de Kamer van volksvertegenwoordigers.

3 Verzendingstermijnen

3.1. Vroegere en huidige situatie m.b.t. de verzendingstermijnen van de postzendingen

3. De verzendingstermijnen van de hieronder vermelde postzendingen tijdens de periode van 2008 tot en met 2018 worden weergegeven in grafiek 1 en tabel 1:
 - (1) de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling - prior (D+1);
 - (2) de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling - non prior (D+2);
 - (3) de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen – AZ (D+1);
 - (4) de binnenlandse stukpostpostpakketten - prior pakketten (D+1);
 - (5) de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost - prior grensoverschrijdend (D+1).



4. Uit de voorlopige resultaten van 2019 van bpost blijkt dat het globale jaarresultaat van 2019 van de binnenlandse prioritaire (D+1) en de niet-prioritaire (D+3)¹ stukpostbriefwisseling respectievelijk meer dan 95% en meer dan 99% is. Dat zou, onder voorbehoud van eventuele correcties of neutralisaties in de globale resultaten voor het jaar 2019, het tweede beste resultaat van de afgelopen twaalf jaar zijn voor de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling (D+1). Bpost heeft tot nu toe de definitieve cijfers van 2019 m.b.t. de verzendingstermijnen van die zendingen nog niet naar het BIPT verzonden. Het BIPT verwijst naar de besluiten m.b.t. de verzendingstermijnen 2018 ², 2017³, 2016⁴, 2015⁵ en 2014⁶ voor uitgebreide detailinformatie.

Tabel 1: verzendingstermijnen 2008-2018

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
prior (D+1)	93,8	93,2	93,3	92	93,3	95,7	94,7	91,3	90,9	91,6	91,2
non prior (D+2) ⁷	97,8	97,3	98,2	96,7	97,8	97,9	97,2	94,9	96,5	97,6	93,4
AZ (D+1)	95,8	94,9	95,3	93,5	95,3	96,9	96,1	93,9	93,3	91,8	87,3
prior pakketten (D+1)				93,5	95,3	96,1	95,4	92,5	92,1	90,2	83,5
prior grensoverschrijdend (D+1)		93,4	94,4	92,5	94,3	94,1	93,1	90,2	89,7	91,3	85,6

¹ Sedert 1 januari 2019 bedraagt de verzendingstermijn voor binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling D+3 overeenkomstig artikel 5 van het beheerscontract tussen de Staat en de naamloze vennootschap van publiek recht bpost betreffende de universele postdienstverplichtingen voor de periode 2019-2023, dat goedgekeurd is bij het koninklijk besluit van 29 maart 2019 (Belgisch Staatsblad van 2 mei 2019) (verder "UDV-beheerscontract").

² <https://www.bipt.be/nl/operators/post/universele-en-niet-universele-postdiensten/besluit-van-de-raad-van-het-bipt-van-26-november-2019-met-betrekking-tot-de-controle-van-de-verzendingstermijnen-voor-het-jaar-2018>

³ <https://www.bipt.be/nl/operators/post/universele-en-niet-universele-postdiensten/besluit-van-de-raad-van-het-bipt-van-1-februari-2019-met-betrekking-tot-de-controle-van-de-verzendingstermijnen-voor-het-jaar-2017>

⁴ <https://www.bipt.be/nl/operators/post/universele-en-niet-universele-postdiensten/besluit-van-de-raad-van-het-bipt-van-15-maart-2018-met-betrekking-tot-de-controle-van-de-verzendingstermijnen-voor-het-jaar-2016>

⁵ <https://www.bipt.be/nl/operators/post/universele-en-niet-universele-postdiensten/besluit-van-de-raad-van-het-bipt-van-10-oktober-2016-met-betrekking-tot-de-controle-van-de-verzendingstermijnen-voor-het-jaar-2015>

⁶ <https://www.bipt.be/nl/operators/post/universele-en-niet-universele-postdiensten/besluit-van-de-raad-van-het-bipt-van-13-januari-2016-met-betrekking-tot-de-controle-van-de-verzendingstermijnen-voor-het-jaar-2014-van-de-binnenlandse-prioritaire-stukpost-briefwisseling-de-binnenlandse-niet-prioritaire-stukpost-briefwisseling-de-binnenla>

⁷ Binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling wordt sinds 1 januari 2019 overeenkomstig artikel 5 van het UDV-beheerscontract bezorgd binnen 3 werkdagen na afgifte.

3.2. Historisch overzicht van de kwaliteitsvereisten m.b.t. de verzendingstermijnen in België

5. De kwaliteitsvereisten m.b.t. de verzendingstermijnen tot en met 2013 voor de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling waren: 90% binnen een termijn van D+1 en 97% binnen een termijn van D+2.
6. De kwaliteitsvereisten m.b.t. de verzendingstermijnen van 2014 tot 2018 worden als volgt bepaald in enerzijds het koninklijk besluit van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV (Hervorming van de Regie der Posterijen) van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven (verder "het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV") en anderzijds het vijfde beheerscontract tussen de Staat en bpost⁸:

Zendingen	KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV	Vijfde beheerscontract
de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling	93% binnen een termijn van D+1 97% binnen een termijn van D+2	95% binnen een termijn van D+1 97% binnen een termijn van D+2
de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling	/	95% binnen een termijn van D+2 97% binnen een termijn van D+3
de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen	/	95% binnen een termijn van D+1 97% binnen een termijn van D+2
de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost	Enkel voor de binnenkomende post van binnen de EU: 85% binnen een termijn van D+3 en 97% binnen een termijn van D+5	95% binnen een termijn van D+1 97% binnen een termijn van D+2
binnenlandse stukpostpostpakketten	/	/

7. Het BIPT verwijst naar de besluiten m.b.t. de verzendingstermijnen 2018⁹, 2017¹⁰, 2016¹¹, 2015¹² en 2014¹³ voor uitgebreide detailinformatie.

⁸ Vijfde beheerscontract tussen de Staat en bpost voor de periode 2013-2015, goedgekeurd bij het koninklijk besluit van 29 mei 2013 (Belgisch Staatsblad van 7 juni 2013), hierna "het vijfde beheerscontract".

⁹ <https://www.bipt.be/nl/operators/post/universele-en-niet-universele-postdiensten/besluit-van-de-raad-van-het-bipt-van-26-november-2019-met-betrekking-tot-de-controle-van-de-verzendingstermijnen-voor-het-jaar-2018>

¹⁰ <https://www.bipt.be/nl/operators/post/universele-en-niet-universele-postdiensten/besluit-van-de-raad-van-het-bipt-van-1-februari-2019-met-betrekking-tot-de-controle-van-de-verzendingstermijnen-voor-het-jaar-2017>

¹¹ <https://www.bipt.be/nl/operators/post/universele-en-niet-universele-postdiensten/besluit-van-de-raad-van-het-bipt-van-15-maart-2018-met-betrekking-tot-de-controle-van-de-verzendingstermijnen-voor-het-jaar-2016>

¹² <https://www.bipt.be/nl/operators/post/universele-en-niet-universele-postdiensten/besluit-van-de-raad-van-het-bipt-van-10-oktober-2016-met-betrekking-tot-de-controle-van-de-verzendingstermijnen-voor-het-jaar-2015>

¹³ <https://www.bipt.be/nl/operators/post/universele-en-niet-universele-postdiensten/besluit-van-de-raad-van-het-bipt-van-13-januari-2016-met-betrekking-tot-de-controle-van-de-verzendingstermijnen-voor-het-jaar-2014-van-de-binnenlandse-prioritaire-stukpost-briefwisseling-de-binnenlandse-niet-prioritaire-stukpost-briefwisseling-de-binnenlandse>

8. De kwaliteitseisen inzake de verzendingstermijnen vanaf 1 januari 2019 worden als volgt gedefinieerd, enerzijds in het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV en anderzijds in het UDV-beheerscontract:

Zendingen	KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV	UDV-beheerscontract
de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling (waaronder rouwbrieven)	93% binnen een termijn van D+1 97% binnen een termijn van D+2	95% binnen een termijn van D+1 97% binnen een termijn van D+2
de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling	/	95% binnen een termijn van D+3 97% binnen een termijn van D+4
de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen	/	95% binnen een termijn van D+1 97% binnen een termijn van D+2
de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost	Enkel voor de binnenkomende post van binnen de EU: 85% binnen een termijn van D+3 en 97% binnen een termijn van D+5	95% binnen een termijn van D+1 97% binnen een termijn van D+2
binnenlandse stukpostpostpakketten	/	/

9. De minimumnorm m.b.t. de kwaliteitsvereisten voor de verzendingstermijnen inzake de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling (D+1) bepaald in het vijfde beheerscontract (van kracht tot 31 december 2018) en het UDV-beheerscontract (van kracht vanaf 1 januari 2019) (nl.: 95%) is hoger dan de minimumnorm die vastgesteld is in art. 34, 2°, van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV (nl.: 93%). Een correctiemaatregel is vastgesteld voor de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling (D+1) wanneer de norm van 93% niet wordt gehaald (zie punt 10 hierna)¹⁴.

¹⁴ Artikel 9 van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van de artikelen 142, § 4, 144quater, § 3, 148sexies, § 1, 1° en 148septies van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en ter bepaling van de plafonds voor de schadevergoedingen en interesten die de aanbieders van postdiensten verschuldigd zijn in geval van extracontractuele aansprakelijkheid voor verlies, diefstal, beschadiging en/of vertraging van een postzending tijdens de uitvoering van een postdienst in het kader van een openbare dienst. Artikel 5.3 van het UDV-beheerscontract. In het vijfde beheerscontract was er geen correctiemaatregel.

10. Wanneer de afwijking niet meer bedraagt dan 6% ten opzichte van de kwaliteitsnorm voor binnenlandse prioritaire stukpostzendingen (93%), kan een verplichte investering van 600.000 EUR worden opgelegd voor elke afwijking van 1%. Voor een afwijking van meer dan 6% ten opzichte van de kwaliteitsnorm voor prioritaire brievenpost (93%), kan een verplichte investering van 1.200.000 EUR worden opgelegd voor elke afwijking van 1%. Voor de overige categorieën (nl. de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling, de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen, de binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost en de binnenlandse stukpostpostpakketten¹⁵) bestaat er geen correctiemaatregel indien de minimumnorm niet behaald werd. Het BIPT heeft in zijn besluit van 10 oktober 2016 met betrekking tot de verzendingstermijnen van 2015, bpost correctiemaatregelen opgelegd ten bedrage van 600.000 EUR. In 2016 haalde bpost voor het tweede opeenvolgende jaar opnieuw niet de kwaliteitsvereisten. In zijn besluit van 15 maart 2018 met betrekking tot de verzendingstermijnen voor 2016 heeft het BIPT vastgesteld dat bpost zijn wettelijke verplichtingen op het gebied van de verzendingstermijnen voor binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling, bepaald in artikel 34, 2°, van het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV, niet was nagekomen. Bijgevolg heeft het BIPT in zijn bovenvermeld besluit bpost een correctiemaatregel opgelegd in de vorm van een investering van minimaal 1.200.000 euro in een specifiek investeringsproject dat op korte termijn tot een kwaliteitsverbetering moet leiden voor de categorie van de binnenlandse prioritaire stukpostbrievenpost.
11. Het BIPT heeft in zijn besluit van 26 november 2019 met betrekking tot de verzendingstermijnen van 2018 ondanks resultaten van bpost onder de norm, geen correctiemaatregel opgelegd aangezien (i) uit de resultaten van 2018 bleek dat de kwaliteit van de dienstverlening gedurende de eerste tien maanden van het jaar beter was dan in 2017, (ii) de staking van vijf opeenvolgende dagen in november 2018 een uitzonderlijke gebeurtenis vormde, die op de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling een negatieve impact heeft gehad van 2,6 procentpunten op jaarbasis, (iii) volgens bpost, zonder de stakingen, de kwaliteit van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling 93,8% zou geweest zijn in 2018 en (iv) de gemiddelde kwaliteit van de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling in de loop van de eerste negen maanden van 2019 gestegen is tot 96,1%.

3.3. Kwaliteitsvereisten en resultaten in andere landen

3.3.1. Kwaliteitsvereisten en resultaten van binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling in andere landen

Tabel 2. Report on the quality of service, consumer protection and complaint handling 2018: An analysis of trends by The European Regulators Group for Postal Services (source : The European Regulators Group for Postal Services (https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp_en, page 17):

	D+1	
	Target	Result
AT	95,00%	not yet
BE	93,00%	91,20%
BG	80,00%	49,00%
CH	97,00%	97,40%
CY	90,00%	89,32%

¹⁵ Voor postpakketten is er geen minimale kwaliteitsnorm bepaald.

CZ	92,00%	92,92%
DE	80,00%	88,30%
EE	90,00%	76,00%
EL	87,00%	74,70%
FR	85,00%	84,60%
HR	85,00%	85,60%
HU	85,00%	87,70%
IE	94,00%	89%
IS	85,00%	84%
IT	80,00%	85,90%
LT	85,00%	85,00%
LU		
LV	90,00%	94,40%
MT	95,00%	95,11%
NL	95,00%	95,00%
NO		
PL	82,00%	57,10%
PT	94,50%	92,30%
RO		
RS	80,00%	67,16%
SE		
SI	95,00%	95,70%
SK	94,00%	94,39%
UK	93,00%	91,50%
Total	25	24
Average	88,86%	85,14%

12. Voor België is de minimumnorm 93% volgens het KB van 11 januari 2006 tot toepassing van titel IV en 95% volgens het UDV-beheerscontract. Het vijfde beheerscontract, dat tot 31 december 2018 van kracht was, voorzag ook in een norm van 95%. De minimumnorm is aldus hoog ten opzichte van andere landen die opgenomen zijn in de bovenstaande tabel. Enkel Oostenrijk, Zwitserland, Nederland, Malta en Slovenië hebben een hogere norm dan in België.
13. In België werd in 2018, 91,2% en in 2019 meer dan 96% van de prioritaire brievenpost tijdig geleverd (volgens de maandelijkse cijfers die bpost aan het BIPT bezorgde). Daarmee scoort bpost in vergelijking met de resultaten uit andere landen gunstig.

3.3.2. Kwaliteitsvereisten en resultaten van binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling in andere landen

14. 19 landen hebben minimumnormen voor niet-prioritaire stukpostbriefwisseling¹⁶. Voor 7 landen¹⁷ bedroeg in 2018 het gemiddelde van de minimumnorm voor niet-prioritaire stukpostbriefwisseling (D+2) 89%. In België was dat 95% volgens het vijfde beheerscontract. 12 landen hadden een gemiddelde minimumnorm (D+3) van 93,82%. In België moet sinds 1 januari 2019 de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling worden bezorgd binnen D+3¹⁸; de minimale kwaliteitsnorm is nog altijd 95%. Dit is de zesde hoogste minimumnorm uit deze 12 landen.
15. Voor 7 landen bedroeg het gemiddelde resultaat in 2018 voor niet-prioritaire stukpostbriefwisseling (D+2) 88,83%. In België ging het om 93,4% in 2018. In 12 landen bedroeg het gemiddelde resultaat in 2018 voor binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling (D+3) 93,11%. In België ligt het resultaat boven 99% in 2019 (volgens een Belga-persbericht van 14 januari 2020 van bpost).

3.3.3. Kwaliteitsvereisten en resultaten van binnenlandse aangetekende stukpostzendingen in andere landen

16. Voor 6 landen¹⁹ bedroeg in 2018 het gemiddelde van de minimumnorm voor aangetekende stukpostzendingen (D+1) 91,3%²⁰. In België bedroeg de minimumnorm 95% volgens het vijfde beheerscontract. Het UDV-beheerscontract, dat op 1 januari 2019 in werking is getreden, heeft de verzendingstermijn van D+1 en de minimumnorm van 95% ongemoeid gelaten. De Belgische minimumnorm is relatief hoog ten opzichte van andere landen.
17. Voor 6 landen bedroeg het gemiddelde resultaat in 2018 voor aangetekende stukpostzendingen (D+1) 89,28%. In België was dat 87,3% in 2018.

3.3.4. Kwaliteitsvereisten en resultaten van binnenlandse stukpostpakketten in andere landen

18. Voor 7 landen bedroeg het gemiddelde resultaat in 2018 voor postpakketten (D+1) 82,5%. In België was dat 83,5% in 2018.

4 Rouwbrieven

19. De rouwzegel wordt gevolgd samen met de binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling (D+1)²¹.
20. Volgens bpost worden de rouwbrieven met een bijzondere aandacht behandeld tijdens het hele verwerkings- en verzendingsproces:
- afgifte in het postkantoor met aparte verzameling in prioribakken aan de loketten;
 - in de sorteercentra: doorgang in de CFC-machines voor de sortering van brievenpost met prioritaire behandeling (bij weigering naar de manuele prioritaire behandeling);
 - verdeling naar de geadresseerde zelfs op dagen met aangepaste dienstverlening;
 - regelmatige herinnering van de procedures aan het loket, de sorteercentra en de postbodes.

¹⁶ Bron: The European Regulators Group for Postal Services https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp_en, blz. 20.

¹⁷ België, Bulgarije, Frankrijk, Litouwen, Luxemburg, Malta, Slovaakse.

¹⁸ Overeenkomstig artikel 5 van het UDV-beheerscontract.

¹⁹ België, Duitsland, Litouwen, Malta, Portugal, het Verenigd Koninkrijk.

²⁰ Bron: The European Regulators Group for Postal Services https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp_en, blz. 21.

²¹ Artikel 5 van het UDV-beheerscontract.

21. Bpost heeft in overleg met de uitvaartsector bijkomende maatregelen voorgesteld om de behandeling van de rouwbrieven nog verder te verbeteren, met name wat betreft de afhandeling door de klantendienst:
- vanaf Q3/2019: rechtstreeks contact met de sectorfederaties die onmiddellijk mogelijke problemen kunnen signaleren;
 - vanaf januari 2020: een aparte kwalificatie 'rouwbrieven' maakt het mogelijk om met precisie klachten te identificeren in het callcenter waardoor de kwaliteitscontrole zal verbeteren en een onmiddellijke interventie kan geschieden;
 - bpost zal het BIPT regelmatig informeren over de evolutie van de situatie.

5 Conclusie

22. Het gemiddelde van de minimumnorm voor binnenlandse prioritaire stukpostbriefwisseling (D+1) van 2018 bedroeg 88,86% voor 25 landen. Van die 25 landen heeft Zwitserland als enige land een minimumnorm voor prioritaire stukpostbriefwisseling (D+1) van 97%. In België ligt de minimumnorm op 95%.
23. Het gemiddelde van de minimumnorm voor binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling (D+2) van 2018 bedroeg 89% voor 7 landen. De minimumnorm in België voor binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling (D+2) bedroeg 95%. In 12 landen bedroeg de gemiddelde minimumnorm voor binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling (D+3) 93,82%. In België moet sinds 1 januari 2019 de binnenlandse niet-prioritaire stukpostbriefwisseling worden bezorgd binnen D+3; de minimale kwaliteitsnorm is 95%. Dat is de zesde hoogste minimumnorm van die 12 landen.
24. Het gemiddelde van de minimumnorm voor aangetekende zendingen (D+1) van 2018 bedroeg 91,3% voor 6 landen. De minimumnorm in België voor aangetekende zendingen (D+1) bedroeg 95%. Het UDV-beheerscontract, dat op 1 januari 2019 in werking is getreden, heeft niet aan die norm geraakt. Dat is de derde hoogste minimumnorm van die 6 landen.
25. Het gemiddelde van de minimumnorm voor postpakketten (D+1) van 2018 bedraagt 90,57 % voor 7 landen.
26. België heeft momenteel al minimumnormen voor de binnenlandse prioritaire en niet-prioritaire stukpostbriefwisseling alsook voor de binnenlandse aangetekende stukpostzendingen die bij de hoogste minimumnormen behoren van de landen die deel uitmaken van de ERGP. Het wetsvoorstel van 3 december 2019 tot wijziging van de wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten wat verzendingstermijnen betreft (doc 840/001) beoogt een verhoging tot 97% van de minimumnormen voor binnenlandse prioritaire (D+1) en niet-prioritaire (D+3) stukpostbriefwisseling, voor binnenlandse aangetekende stukpostzendingen (D+1), postpakketten (D+1) en binnenkomende prioritaire grensoverschrijdende stukpostbrievenpost (D+1). Het wetsvoorstel beoogt tevens een verhoging van de minimumnorm inzake kwaliteit tot 99% voor rouwbrieven (D+1). Deze verhogingen lijken niet gerechtvaardigd gelet op de minimumeisen inzake kwaliteit in de andere landen van de ERGP.

27. Een nieuwe minimumnorm voor prioritaire stukpostbriefwisseling (D+1) die hoger is dan de huidige norm van 95% voor België lijkt aldus niet aanbevolen op basis van de vigerende kwaliteitsvereisten in andere landen (zie sectie 3.3) en volgens de recentste kwaliteitsresultaten van bpost. Een nieuwe minimumnorm voor de niet prioritaire stukpostbriefwisseling van 95 % lijkt nog minder aangewezen omwille van de recente introductie op 1 januari 2019 en de redenen vermeld in § 26. Het wetsvoorstel gaat opvallend verder door ook voor postpakketten minimale kwaliteitsnormen op te leggen, terwijl die momenteel niet bestaan in België. De noodzaak om specifieke wettelijke normen op te leggen betreffende de leveringstermijnen in het pakjessegment is niet éénduidig gelet op de concurrentiële kwaliteitsdruk die de postoperatoren²² vandaag ervaren onder impuls van de groeiende e-commerce. De klachten m.b.t. postpakketten die bij de Ombudsdienst voor de postsector worden ingediend hebben betrekking op diverse aspecten van de kwaliteit van pakjeslevering die niet noodzakelijk specifiek verband houden met de leveringstermijn²³.
28. Momenteel is het raadzamer om aanpassingen met betrekking tot eventuele hogere kwaliteitsvereisten door te voeren via een wijziging van het bestaande KB van 11 januari 2006 (KB tot toepassing van titel IV (Hervorming van de Regie der Posterijen) van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven) in plaats van via een wijziging van de wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten, omdat dit een eventuele verdere aanpassing vanuit het standpunt van de wetgevingstechniek enigszins vergemakkelijkt. Artikel 13, § 1, van de wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten schrijft thans voor dat de kwaliteitsnormen voor de aangewezen aanbieder van de universele postdienst na advies van het Instituut bij een koninklijk besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, worden bepaald.
29. Het BIPT heeft momenteel nog geen zicht op de resultaten van de verzending van rouwbrieven op jaarbasis in België omdat de meetsystemen technisch niet in staat zijn om rouwbrieven van andere prioritaire zendingen te onderscheiden. Het is moeilijk om een norm vast te leggen of zich daarover uit te spreken zonder een zicht te hebben op de aparte kwaliteitscijfers van rouwbrieven. Gelet op de maatregelen die bpost reeds genomen heeft om de kwaliteit van de verzending van rouwbrieven te optimaliseren, zal het BIPT de resultaten en de evolutie van klachten betreffende verzending van rouwbrieven op basis van de rapportering van bpost verder monitoren.

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Jack Hamande
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de Raad

²² Binnen het gezamenlijke segment van pakketten en expresdiensten vertegenwoordigen bpost, UPS/UPS Access Point, DPD, FedEx en DHL Express samen circa 75% van deze markt in termen van omzet. Daarnaast hadden GLS, DHL Parcel en PostNL, met meer dan 5% marktaandeel elk, gezamenlijk ongeveer 20% marktaandeel in handen. De andere operatoren waren goed voor de resterende 5 à 10% (Postobservatorium 2018 van het BIPT, blz. 37).

²³ 602 van de 4562 klachten bij de Ombudsdienst voor de postsector hebben betrekking op een laattijdige levering (Jaarverslag 2018 van de Ombudsdienst voor de postsector).