

Comité Consultatif pour les Services Postaux
Raadgevend Comité voor de Postdiensten

Aanbevelingen van het Raadgevend Comité voor de postdiensten betreffende het Groenboek van de Europese Commissie van 29 november 2012 over een geïntegreerde markt van pakketbestellingen voor de groei van de elektronische handel in de EU

Brussel, 14 februari 2013

I. Opmerking vooraf

Het Raadgevend Comité voor de postdiensten (hierna het Comité) acht de markt voor de pakketbestellingen concurrerend en meent dat het niet nodig is om deze verder te reglementeren. Alle wetgeving ter zake zal overigens technologisch neutraal moeten zijn.

II. Antwoorden op de vragen van de Commissie

Vragen 1 tot 4. Het regelgevend en institutioneel kader voor de EU- markt van pakketbestellingen

1. Voor dit groenboek wordt een pakket in de ruimste zin gedefinieerd dat alle artikelen met een gewicht tot 30 kg omvat. Zijn er bijzondere elementen die volgens u van groot belang zijn voor de kwalificatie als "pakket", gelet op het streven naar een beter geïntegreerde, goed presterende markt voor pakketbestellingen in de EU?

2. Vormt het bestaande regelgevingskader een belemmering voor de invoering van een echt geïntegreerde Europese markt voor pakketbestellingen die voldoet aan de behoeften en de verwachtingen van zowel webwinkels, consumenten als werknemers van de sector? Zo ja, in welke mate?

3. Welke zijn de drie belangrijkste uitdagingen voor het regelgevingskader? Wat kan voor u een hulp zijn om deze uitdagingen op korte en lange termijn aan te pakken?

4. Vindt u dat er lacunes in de regelgeving zijn of dat er behoefte is aan bijkomende maatregelen of regelgeving? Zo ja, licht toe.

Wat België betreft, deelt het Comité het standpunt van de Europese Commissie niet die stelt dat de levering van pakketten altijd een probleem vormt. De markt voor levering van pakjes is concurrerend in België en de historische operator, bpost, is nooit dominant geweest op die markt. Volgens het Comité is geen enkele bijkomende regulering van de markt voor pakketbestellingen nodig.

Het Comité meent dat er soms een probleem is met de transparantie van de prijzen en opties voor de levering tussen de e-retailer (verkoper op een website) en de e-koper. E-retailers zouden de verschillende leveringswijzen transparanter moeten maken voor de potentiële koper.

Het Comité merkt ook het volgende op: (1) een moeilijkheid wegens het btw-stelsel dat enerzijds enkel in een vrijstelling voorziet voor bepaalde postoperatoren (de nationale postale

overheidsdiensten voor de verstrekking van de universele dienst) en anderzijds verschillende btw-tarieven vastlegt voor de 27 lidstaten voor goederen en diensten die online worden verkocht; (2) een moeilijkheid met betrekking tot de douaneformaliteiten in geval van verkoop via de elektronische middelen in een land van bestemming dat niet het land van verzending is. Het Comité merkt hierbij op dat een onderscheid moet gemaakt worden tussen de situatie van de btw-vrijstelling voor de postale levering binnen de universele dienst en de verschillende btw-percentages in de verschillende lidstaten voor de verkoop van de diensten/producten. Douanekwesties zijn niet aan de orde voor verkeer binnen de Europese Unie, die één douane-unie vormt.

Vraag 5. Verbetering van consumentbeleving en gebruiksgemak – meer transparantie- Informatie over opties en wijze van levering

a) Welke informatie moet op de website van de webwinkel voor consumenten ter beschikking worden gesteld (naam en contactgegevens van de exploitant(en) van besteldiensten, prijs van de levering, tijdstip en plaats van levering, informatie over behandeling van klachten, track-and-traceopties, terugzendopties)?

b) Wat kan, rekening houdend met het risico dat er te veel informatie wordt gegeven, worden gedaan om consumenten op het juiste ogenblik te voorzien van heldere, transparante en vergelijkbare informatie over de levering?

De toepassing van de nationale maatregelen ter omzetting van de richtlijn betreffende de rechten van de consumenten zou moeten volstaan om de transparantie te verhogen wat betreft de nadere bepalingen voor de levering van pakjes in geval van verkoop op afstand via een elektronische handelssite. Het Comité vindt het belangrijk dat de e-retailer transparant is over de btw, de organisatie van de klachtendienst en de mogelijkheid om zich te richten tot een contactpunt bij de commerciële partner.

Vraag 6. Informatie over kwaliteit en het prestatieniveau van de levering.

a) Prestatie-indicatoren hebben bijvoorbeeld betrekking op de snelheid van levering, de geografische dekking van de exploitant, vertragingen, of nog beschadiging of verlies van artikelen. Hoe kan deze informatie over de prestaties worden gemeten en verzameld? Zou de publicatie van deze prestatie-indicatoren een meerwaarde vormen voor de consumenten? Moeten er normen worden ontwikkeld om deze prestatie-indicatoren te controleren?

b) Kunnen keurmerken inzake betrouwbaarheid (bv. een door een sectorvereniging afgegeven attest dat het bestellingsproces van een operator kan worden vertrouwd omdat het voldoet aan de vereisten inzake beste praktijk) efficiënter zijn om het consumentenvertrouwen te versterken?

) Is ISO-certificatie van een kwaliteitsproces dat efficiënte pakketbestelling beoogt, een geschikt instrument om het vertrouwen van de consumenten te versterken?

Het Comité merkt op dat de logistieke processen complex zijn en dat we de markt moeten laten zelfreguleren aangezien hij concurrerend is.

Vraag 7. Onafhankelijk toezicht -Wie moet de leiding nemen in het toezicht op de prestaties: een sectororganisatie, een onafhankelijke instantie, een regelgevende instantie?

Het Comité merkt op dat het BIPT reeds bevoegd is in het kader van de universele dienst en dat de Ombudsdienst voor de postsector bevoegd is voor elke dienst van postzending

Vraag 8. Behoeftte aan een universele dienst voor pakketbestelling en toepassingsgebied -
a) Is er behoefte aan een nieuwe universeledienstverplichting om te voldoen aan de algemene beschikbaarheid, betaalbaarheid en kwaliteit van pakketbestellingsdiensten?
b) Zo ja, welke kunnen de voornaamste kenmerken van deze “nieuwe” universele dienst zijn (niveau van dienstverlening, gebruiksgemak en betaalbaarheid)?
c) Denkt u dat een universele dienst voor pakketbestellingen uit het oogpunt van de exploitanten van deze diensten haalbaar zou zijn wat kosten/rentabiliteit betreft? Zo ja, op welk niveau?
d) Welke zijn de beste instrumenten om dit concept ten uitvoer te leggen (bv. richtsnoeren, herziening van de richtlijn postdiensten, nieuw regelgevingsinstrument met sterkere bevoegdheden voor de nationale regelgevende instanties)?

Het Comité meent dat het niet nuttig is om een nieuwe of verruimde universeledienstverplichting op te leggen inzake de levering van pakjes.

Vraag 9. Geen opmerkingen.

Vraag 10. Meer kosteneffectieve en concurrerende oplossingen voor leveringen - Kostenbeheersing - Verschillende opties kunnen worden overwogen om de kosten te beheersen:

a) Kent u uitmuntende voorbeelden of beste praktijken voor alternatieve leveringswijzen die het mogelijk maken de kosten te drukken?
b) Kent u uitmuntende voorbeelden van goede praktijken van efficiëntieverhoging?
c) Welk soort technologie kan de kostprijs van de levering drukken?
d) Wat kan volgens u worden gedaan om de bestaande regelgevingsdruk weg te nemen of te verlichten zonder dat dit de onderliggende doelstellingen in de weg staat?

Het Comité noemt het “packstation” (bv. bpack 27/7 “station” aangevuld met sms- of andere e-notificatie) als voorbeeld van goede praktijken. De standaardisering van meer bepaald de barcodes of de functioneel equivalente technologieën zou de processen voor levering van pakjes kunnen verbeteren.

Vraag 11. Concurrerende maar duurzame prijzen - duurzaamheid en transparantie van tarieven - Duurzaamheid van tarieven:

a) Denkt u dat het huidige niveau van de tarieven die aan consumenten worden aangerekend voor thuisbezorging, op middellange en lange termijn duurzaam is? Indien niet, wat moet worden gedaan om deze te beperken?
b) Moeten de werkelijke kosten voor levering die de webwinkels betalen, transparanter worden gemaakt voor de consumenten? Zo ja, waarom?
c) Moeten de werkelijke kosten van de levering transparanter worden gemaakt voor de maatschappij in het algemeen?
Zo ja, waarom? En hoe?

Het Comité vindt het belangrijk dat de consument de prijs kan kennen voor het transport van het pakje dat hem wordt geleverd. Het is ook nodig om te zorgen voor oplossingen om koopwaar terug te sturen tegen aanvaardbare voorwaarden. In Duitsland moeten de onlineverkopers de terugzending van koopwaar gratis aanbieden. Deze regel zal ook in België worden ingevoerd, in toepassing van de Europese wetgeving.

Vraag 12. a/Er is reeds voldoende concurrentie op de markt. b/ Het is niet de uiteindelijke klant (consument dan wel KMO) die voor een bepaalde pakketbesteller kiest, maar veeleer de webwinkel die hierover beslist. Prijsvergelijkingen zijn ter zake dan ook weinig relevant voor die uiteindelijke klant.

Vraag 13. Geen opmerkingen.

Vraag 14. Concurrerende maar duurzame prijzen - meer concurrerende prijzen voor grensoverschrijdende leveringsdiensten - Hoe kan worden gezorgd voor meer concurrerende en transparante grensoverschrijdende tarieven?

- a) Moet de bepaling van het tariefniveau en van de transparantie die webwinkels en consumenten verlangen, aan de marktwerking worden overgelaten?
- b) Zou meer toezicht door regelgevende instanties bijdragen tot een duurzaam prijsniveau voor consumenten?
- c) Denkt u dat toepassing van een bepaalde vorm van prijsplafond voor afzonderlijke grensoverschrijdende pakketten en pakjes een haalbare en effectieve optie is om tegemoet te komen aan de behoeften van webwinkels en consumenten? Wat zou het effect zijn van een dergelijke plafondprijs op het aanbod op de markt en op de concurrentie?

Het Comité wil niet dat er een ex-anteregelgeving wordt ingevoerd.

Vragen 15 en volgende. Geen opmerkingen.

III. Aanbevelingen

Het Raadgevend Comité voor de postdiensten raadt aan:

- om de markt voor pakketbestellingen niet verder te reglementeren aangezien deze reeds concurrerend is.
- om de e-retailer te verplichten op transparante wijze inlichtingen te verstrekken over de verschillende mogelijke bestelwijzen.
- om maatregelen te treffen opdat de e-retailer transparant zou zijn over de btw, de organisatie van de klachtendienst en de mogelijkheid om zich te richten tot een contactpunt bij de commerciële partner.
- om de markt te laten zelfreguleren.
- om de bestaande universeledienstverplichting inzake pakketbestellingen niet uit te breiden en geen nieuwe verplichting in te voeren.
- met het oog op de verbetering van de processen voor pakketbestellingen, het barcodesysteem of functioneel gelijkwaardige technologieën te standaardiseren.
- om maatregelen te nemen opdat de klanten de artikelen zouden kunnen terugsturen tegen redelijke voorwaarden.
- om geen ex-antereglementering in te voeren.

Corinne Cumps

Secretaris van het Raadgevend Comité voor de postdiensten

Bijlage: Groenboek van de Europese Commissie van 29 november 2012 inzake een geïntegreerde markt van pakketbestellingen voor de groei van de elektronische handel in de Europese Unie.