

## **Advies van het Raadgevend Comité voor de postdiensten**

Ontwerp van beheerscontract betreffende de verplichtingen van de universele postdienst

Brussel, 13 november 2018

### **1 Inleiding**

Op 18 oktober 2018 ontving de Voorzitter van het Raadgevend Comité voor de postdiensten (hierna het “Comité”) een verzoek van de heer Alexander De Croo, vice-eersteminister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecom en Post, tot het verlenen van een advies omtrent de bepalingen die de gebruikers aanbelangen in het ontwerp van beheerscontract betreffende de verplichtingen van de universele postdienst, zoals bepaald in artikel 47/1, § 2, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven (hierna de “wet van 1991”).

Op 19 oktober 2018 heeft de Ministerraad zijn goedkeuring gegeven voor de verderzetting van de onderhandelingen over dit ontwerp van beheerscontract.

De adviseur van de heer De Croo, Reinhard Laroy, heeft tijdens de vierde plenaire vergadering van het Comité, die plaatsvond op donderdag 25 oktober 2018, een toelichting gegeven bij dit ontwerp en heeft de leden en deskundigen uitdrukkelijk gevraagd schriftelijk hun standpunt over dit onderwerp mee te delen.

Dit advies omvat een kort overzicht van het beheerscontract, met enerzijds een opsomming van de elementen die ongewijzigd blijven en de elementen die zullen aangepast worden, en anderzijds de opmerkingen en aanbevelingen die het Comité hierover formuleert. Bpost ondersteunt dit advies van het Comité niet. Als partij bij het beheerscontract met mogelijks een belangenconflict, worden de opmerkingen van bpost in bijlage gevoegd.

### **2 Het ontwerp van beheerscontract betreffende de verplichtingen van de universele postdienst**

De nieuwe postwet<sup>1</sup> voorziet in artikel 14, § 2, in de verlenging van de aanduiding van bpost als aanbieder van de universele dienst, op basis van een beheerscontract, voor een periode van vijf jaar.

---

<sup>1</sup> De wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten, BS. 9 februari 2018, 9855, inwerkingtreding op 10 februari 2018.

Artikel 15, § 2, van de nieuwe postwet bepaalt dat het beheerscontract de bijzondere regels en voorwaarden waaronder de aangewezen aanbieder van de universele dienst zijn universeledienstverplichtingen vervult, kan vastleggen.

Het nieuwe beheerscontract betreffende de verplichtingen van universele postdienst moet in werking treden op 1 januari 2019.

### 3 De analyse van het ontwerp van beheerscontract

Hierna worden de elementen die de adviseur van de heer De Croo heeft toegelicht, aangevuld met de opmerkingen van de leden en deskundigen van het Comité.

#### 3.1 Draagwijdte

##### 3.1.1 Uitleg

Wat betreft de universeledienstverlening, is er sprake van een **status quo**:

- De bezorging zal nog steeds vijf dagen per week op het hele grondgebied gebeuren;
- De verplichting om in elke gemeente de laatste lichter van minstens één brievenbus uit te voeren vóór 17 uur en om sommige bussen om 19 uur te lichten wordt behouden;
- Ook de verbintenis om naar de beste middelen te zoeken om voorrang te geven aan de bezorging van de zendingen die betrekking hebben op familiale gebeurtenissen blijft en bpost zal de huidige universeledienstverplichtingen blijven uitvoeren.

Er zijn wel een aantal **verbeteringen** gewenst ten opzichte van het huidige beheerscontract, overeenkomstig de wensen van het Parlement. Deze betreffen:

- de verbintenis van bpost om de fusie van de gemeenten te ondersteunen gedurende 6 maanden;
- de ontwikkeling van e-commerce in België maximaal ondersteunen;
- het versturen van aangetekende zendingen vergemakkelijken en aanpassen aan de digitale evolutie.

##### 3.1.2 Het Raadgevend Comité

Het Comité heeft geen opmerkingen bij de verplichtingen die behouden worden, zoals ze worden toegelicht door de adviseur van minister Alexander De Croo.

Een postale operator vestigt er de aandacht op dat er voorzichtiger zou moeten worden omgesprongen met de vermelding “status quo”: de mogelijkheid om een non-prior in te voeren tegen de prijs van de huidige prior betekent, zoals u zult lezen in punt 3.4.2, dat de gebruiker voor dezelfde prijs een mindere dienst zal krijgen. We kunnen dan ook niet meer van een “status quo” spreken.

Een ander comitélid benadrukt dat het beheerscontract een lichter 'om' 17 u vermeldt, en niet 'vóór'. Het betreft hier wellicht een typfout, maar het zou een grote impact kunnen hebben voor de consument indien de tekst in die zin zou worden aangepast. Immers, de garantie van een lichter om 17 u en om 19 u moet blijven in het beheerscontract. Overigens raadt ditzelfde comitélid aan om te voorzien in een minimumdienst voor een aantal producten.

Twee leden stellen zich evenwel vragen bij de wensen tot verbetering van het Parlement en in het bijzonder over de ondersteuning van de e-commerce, wetende dat de sector erg concurrerend is. Deze verbetering wordt erg vaag geformuleerd, zonder echt te weten hoe ze zal worden bewerkstelligd. Het zou verkieslijk zijn dat dit meer omschreven wordt, bijvoorbeeld middels een actieplan voor de verwezenlijking van die steun voorgelegd door bpost. Hetzelfde geldt voor het bevorderen van het verzenden van aangetekende zendingen en de aanpassing ervan aan de digitale ontwikkelingen.

## 3.2 Verzendingstermijnen

### 3.2.1 Uitleg

Op het stuk van de verzendingstermijnen behoudt men een status quo, behalve wat betreft de prioritaire stukpost. Prioritaire zendingen, aangetekende zendingen, binnenlandse pakketten en binnenkomende internationale post zullen bedeed worden overeenkomstig een termijn D+1.

Tevens zijn er een aantal toevoegingen in het ontwerp van beheerscontract. Zo zullen rouwbrieven bezorgd door een erkende begrafenisondernemer tevens overeenkomstig een termijn van D+1 bedeed worden. Het ontwerp voorziet verder in een niet-prioritaire dienst waarbij de bezorging binnen een termijn van D+3 zal gebeuren.

Deze laatste toevoeging is het gevolg van het advies van het BIPT van 28 september 2015 dat luidt dat *"het BIPT van mening (is) dat de privégebruiker het genot zou moeten hebben van een aanbod van "non-prior"-brieven"*. Uit de BIPT-consumentenstudies blijkt dat de verzendingstermijn van D+1 voor de gewone briefwisseling geen absolute noodzaak is en dat een minder snelle standaarddienst aanvaardbaar is als D+1 blijft bestaan voor gebeurtenissen zoals overlijdens, verjaardagen, geboortes of voor dringende administratieve post.

Ten slotte bestaat dit systeem van een prioritaire termijn van D+1 en een niet-prioritaire van D+3 reeds in een aantal Europese landen, zoals Frankrijk, Spanje, Italië en het Verenigd Koninkrijk.

### 3.2.2 Het Raadgevend Comité

Een lid maakt zich zorgen dat een non-priorpostzegel de deur zou kunnen openen voor een verdere afbouw van de bedelingsfrequentie en dat die trend onomkeerbaar is, zoals blijkt uit de voorbeelden in het buitenland. Er is geen waarborg dat, in geval wordt gekozen voor een aanpak met aparte verwerkingsstromen, dit niet leidt tot een verhoging van de prijs in combinatie met een vermindering van de dienstkwaliteit.

Anderzijds blijft er wel een priorproduct bestaan en heeft de gebruiker de keuze. Doordat de consument de verzendingstermijn kan kiezen, moet de universeledienstverlener de volumes in de sorteercentra kunnen afvlakken waardoor de druk op het personeel afneemt.

Bovendien preciseert het ontwerp van beheerscontract niet of de producten en diensten gebruikt door de afzenders van grote partijen post of de tussenpersonen die zendingen van verschillende gebruikers samenvoegen ook worden beoogd. Om volledig te zijn, stelt het Comité voor om een verduidelijking ter zake in te voegen in het ontwerp van beheerscontract.

## 3.3 Kwaliteitscriteria

### 3.3.1 Uitleg

Op het stuk van de dienstkwaliteit verbindt bpost zich ertoe de volgende termijnen in acht te nemen:

- 95% prior in D+1
- 95% van de rouwbrieven afgegeven door een begrafenisondernemer in D+1
- 95% van de binnenlandse non-prior stukpost verdeeld in D+3 (in plaats van D+2)
- 97% 1 dag later dan voormelde termijnen

### 3.3.2 Het Raadgevend Comité

Een comitélid vraagt waarom enkel de rouwbrieven die via een erkende begrafenisondernemer verzonden worden, met een verzendingstermijn van D+1 behandeld worden en niet de anderen. Dat lid vraagt zich af waarom deze mogelijkheid niet aan iedereen zou kunnen worden geboden, ongeacht of de zending in een brievenbus wordt gestopt of in een postkantoor wordt afgegeven.

Een andere lid vraagt of de correctiemaatregelen werden aangepast om ervoor te zorgen dat bpost de kwaliteit van de verzendingstermijnen naleeft. Het lijkt dat hier bijzondere aandacht aan zou moeten worden besteed, eventueel door een ander systeem om zich ervan te vergewissen dat de kwaliteit in acht wordt genomen.

## 3.4 Prijzen en nettokosten

### 3.4.1 Uitleg

Met betrekking tot de tarieven is de pricecapformule in lijn met de nieuwe postwet.

Daarnaast voorziet het beheerscontract in een mechanisme waardoor de Staat de universeledienstverplichtingen kan verlichten of bpost kan compenseren voor nettokosten die een onredelijke last zouden vormen.

Wanneer dit zich zou voordoen, moet bpost een voorstel doen aan de Staat om de nettokosten te vermijden. De Staat zal dan kiezen om ofwel de universeledienstverplichtingen te verlichten, ofwel deze verplichtingen onveranderd te laten en bpost te compenseren voor die nettokosten.

Het ontwerp van beheerscontract voorziet niet in een automatisch mechanisme van verlichting, maar vereist een wetswijziging desgevallend.

### 3.4.2 Het Raadgevend Comité

De meerderheid van het Comité maakt zich er zorgen over dat de instelling van een non-priordienst een omweg zou kunnen vormen om de prijzen te verhogen door de huidige prijs voor D+1 te rekenen voor D+3 en door een priordienst (D+1) aan te bieden tegen een hogere prijs. De gebruiker zal dan dezelfde prijs betalen voor een mindere kwaliteit.

Een lid drukt ook zijn bezorgdheid uit over de toepassing van het beheerscontract op bepaalde types van producten en diensten die onder de universele dienst vallen en die niet duidelijk worden vermeld in het ontwerp van beheerscontract. Het is dus belangrijk dat het contract duidelijkheid en transparantie schept over alle producten en diensten die in de universele dienst begrepen zitten.

Wat het systeem van prijsverhoging betreft, wijst een lid er op dat, rekening houdend met het feit dat de prijsstijgingen moeten beantwoorden aan bepaalde regels, onder andere in verband met de indexering, het hem niet nodig lijkt om de resterende marges te kunnen gebruiken in de loop van de drie volgende jaren. Het zou logischer lijken om het gebruik van het surplus te beperken tot het volgende jaar.

De meerderheid van de comitéleden vraagt zich ook af wat moet worden verstaan onder de aanpassing van de universeledienstverplichtingen teneinde nettokosten te vermijden. Het Comité wil de garantie krijgen dat deze noodzaak tot een wetswijziging voorafgaand aan een verlichting van de universeledienstverplichtingen wordt behouden in het uiteindelijke beheerscontract.

## 4 Conclusie

In het kader van het verzoek om een advies van vice-eersteminister Alexander De Croo concludeert het Comité, met uitzondering van bpost, dat het gepast is om de gesprekken over het ontwerp van beheerscontract verder te zetten en vat de opmerkingen geformuleerd in dit advies als volgt samen:

- de garantie van een lichte om 17 u en 19 u;
- de denkoefening rond de invoering van een minimumdienst voor bepaalde producten;
- meer transparantie over de manier waarop bpost de ontwikkeling van e-commerce zal ondersteunen en de verzending van aangetekende zendingen zal bevorderen en dat zal aanpassen aan de digitale evoluties;
- de vrees dat de invoering van een non-priordienst resulteert in een vermindering van de dienstkwaliteit, in die zin dat de gebruiker hetzelfde zal betalen voor een priordienst (D+1) terwijl de verzending in D+3 zal worden afgeleverd;

- de opname in het beheerscontract van alle producten en diensten die vervat zitten in de universele dienst;
- de precisering in het beheerscontract dat alle rouwbrieven op dezelfde wijze worden behandeld, ongeacht de afzender en de plaats van afgifte;
- de garantie dat de correctiemaatregelen volstaan;
- de beperking tot het volgende jaar van de overdracht van het saldo van de marge;
- de garantie dat de reikwijdte van de universele dienst (producten en diensten, bezorgingsfrequentie, verzendingstermijnen) niet unilateraal door bpost kan worden gewijzigd aan de hand van het beheerscontract maar enkel door de procedure van wetswijziging.

Het Raadgevend Comité voor de postdiensten