



Post- en Pakkettenmonitor 2019

RAPPORT
Openbaar

Autoriteit
Consument & Markt



Inhoud

1	Kernpunten	3
2	Over dit rapport	5
3	Overzicht van de bezorgmarkt	7
3.1	Post en pakketten samen: de bezorgmarkt	7
3.2	Consumentenpost	9
3.3	Zakelijke post	10
3.4	Concurrentie en prijzen	11
3.5	Pakketten	12
3.6	Conclusie	15
4	Gemiddelde omzetten	16
4.1	Gemiddelde omzetten zakelijke post	16
4.2	Gemiddelde omzetten pakketmarkt	19
4.3	Innovaties en ontwikkelingen in dienstverlening	21
5	Netwerkdekking en uitbesteding	23
5.1	Brievenbuspost	23
5.2	Pakketten	28
6	Ontwikkelingen in de wet- en regelgeving	30
6.1	Voorgestelde wijziging van de Postwet	30
6.2	Overname Sandd door PostNL	30
	Bijlage 1: deelnemende bedrijven	32

1 Kernpunten

In dit rapport staan de ontwikkelingen van 2019 op de bezorgmarkt, bestaande uit de post- en pakkettenmarkt. Het gaat hierbij onder andere om welke delen van de markt groeien, welke krimpen, en hoe gemiddelde omzetten zich ontwikkelen. Ook brengen we de concurrentie in beeld. De belangrijkste bevindingen zijn:

Omvang van de markt

- De bezorgmarkt, van post en pakketten samen, groeide in 2019 met 4,80% tot een omzet van €3,76 miljard. De pakkettenmarkt groeit en de postmarkt krimpt.
- Er is 7,21%¹ minder nationale brievenbuspost (consumentenpost en zakelijke post samen) verstuurd dan in 2018 en de omzet was 6,63%² lager. Er is in 2019 €966 miljoen omzet behaald met nationale brievenbuspost.
- Consumenten verstuurden 5,60% van de totale hoeveelheid brievenbuspost: 122 miljoen stuks, ofwel gemiddeld 7 poststukken per persoon. Dit is 12,80% minder dan vorig jaar. Dit zorgde in 2019 voor €115 miljoen aan omzet. Dat is 7% minder omzet dan in 2018.
- Zakelijke verzenders verstuurden 6,95% minder brievenbuspost in 2019 (2,05 miljard stuks) en de omzet ten opzichte van 2018 is met 6,73% gedaald (naar €851 miljoen). Zakelijke verzenders verstuurden 94,40% van de totale hoeveelheid brievenbuspost.
- De pakketmarkt (binnenlands en grensoverschrijdend samen) groeide in 2019. Het volume groeide met 12,83% naar 576 miljoen stuks en de omzet met 9,51% naar €2,79 miljard. De omzetgroei op pakketten is daarmee groter dan de omzetkrimp op brievenbuspost.
- Op de pakketmarkt groeiden het C2X-, B2C- en B2B-segment³ qua volume met respectievelijk 19%, 17% en 5%. Qua omzet groeiden de segmenten met respectievelijk 17%, 18% en 4%.

Concurrentie

- In deze monitor van het jaar 2019 worden PostNL en Sandd als 2 aparte bedrijven behandeld, omdat ze het overgrote deel van 2019 aparte bedrijven waren.
- Deze monitor laat zien dat de concurrentie op de postmarkt toegenomen zou zijn zonder de overname van Sandd door PostNL: het marktaandeel van PostNL in 2019 is gedaald. Het marktaandeel van Sandd nam toe. Ook het gezamenlijke marktaandeel van de overige postvervoerders (buiten PostNL en Sandd) nam toe, omdat het gezamenlijke volume van deze partijen in een krimpende markt ongeveer gelijk is gebleven.
- Voor het vervoer van tijdkritische zakelijke post is er minder concurrentie dan voor de langzamere post. Zo'n 20 – 25% van de post van zakelijke klanten die 1 werkdag later wordt

¹ Gecorrigeerd voor het aantal deelnemers in deze monitor dat niet exact gelijk is als bij de monitor uit 2018.

² Gecorrigeerd voor het aantal deelnemers in deze monitor dat niet exact gelijk is als bij de monitor uit 2018

³ De afkortingen staan respectievelijk voor Consumer to Business/Consumer, Business to Consumer en Business to Business.

- bezorgd, wordt bezorgd door anderen dan PostNL. Van de langzamere post (die later dan na één dag aankomt) wordt 35 – 40% door andere postvervoerders dan PostNL vervoerd.
- Bij consumentenpost is het aandeel van PostNL bijna 100%. Dit is groter dan in 2018, omdat in 2019 de decemberzegel van Sandd nog maar beperkt verkocht is. Op veel kleinere schaal verzorgen enkele andere postvervoerders ook post van consumenten.
 - De gemiddelde omzet per stuk voor consumentenpost steeg met 7%. Dat is het deel van de postmarkt met de minste concurrentie. De gemiddelde omzet per stuk voor tijdkritische post blijft ook stijgen: het afgelopen jaar met 4%. Tussen 2015 en 2019 was deze stijging gemiddeld 5% per jaar. Voor de post die er langer dan een dag over doet, ligt dit anders: de gemiddelde omzet per stuk schommelde de afgelopen 5 jaar tussen de €0,23 en €0,24. Op dat deel van de postmarkt is ook de meeste concurrentie. Het volume aan tijdkritische post daalde in 2019 met 12%. Het volume aan niet-tijdkritische post daalde met 5%.
 - Voor binnenlandse pakketten (zowel verzendadres als bezorgadres in Nederland) is de gemiddelde prijs van €3,75 per stuk ten opzichte van 2018 vrijwel gelijk gebleven. Voor grensoverschrijdende pakketten werd er ten opzichte van vorig jaar 5% minder per stuk betaald, namelijk €8,13. PostNL is met een marktaandeel van ca. 60% net als in 2018 de grootste bezorger van binnenlandse pakketten. De concentratiegraad (de mate waarin grote partijen deze markt domineren) nam hier in 2019 opnieuw licht toe, terwijl deze bij grensoverschrijdende pakketten afnam.
 - Consumenten versturen hun pakketten voor het overgrote deel (80-85%) via PostNL. Bedrijven die pakketten sturen naar consumenten doen dat vooral via PostNL en DHL. Andere pakketvervoerders zijn ook aanwezig in beide markten, maar zijn hier veel kleiner.

Bezorgnetwerken

- De meeste postvervoerders bezorgden in 2019 in dezelfde gebieden als in 2018. Enkele postvervoerders breidden hun bezorggebieden uit. Ook bezorgden enkele bedrijven in 2019 in minder postcodegebieden dan in 2018.
- Er zijn verschillen per regio: buiten de Randstad zijn veel kleinere regionale postvervoerders actief met een eigen bezorgnetwerk, binnen de grote steden is dit aantal beperkt.
- De kleinere postvervoerders bezorgden zelf bijna 40% van de post van hun zakelijke klanten (die zelf geen postvervoerder zijn), ongeveer 20% (net als een jaar geleden) werd bezorgd door PostNL en de rest door andere postvervoerders.
- Pakketvervoerders bezorgen deels met bezorgers die bij hen in dienst zijn, en werken deels met onderaannemers die de bezorging voor hen uitvoeren. Welk deel van de pakketten wordt bezorgd door eigen bezorgers en welk deel door onderaannemers verschilt per pakketvervoerder.

2 Over dit rapport

Achtergrond

De ACM houdt sinds de volledige liberalisering van de postmarkt in 2009 toezicht op de ontwikkelingen op deze markt. Hierover brengt zij door middel van deze monitor⁴ jaarlijks verslag uit aan de Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat. In de praktijk gaat het hierbij om 'platte' poststukken die door de brievenbus passen zoals brieven, direct mail, en periodieken (dagbladen en tijdschriften). Sinds 2016 zijn ook de ontwikkelingen van de pakketmarkt aan deze monitor toegevoegd. In de volgende paragrafen wordt uitgelegd hoe de termen 'post' en 'pakket' in dit rapport worden gebruikt.

Postmarkt

Om inzicht te krijgen in de ontwikkelingen in de postmarkt stuurt de ACM jaarlijks een vragenlijst naar de bij de ACM geregistreerde postvervoerbedrijven met een relevante jaarlijkse omzet aan postvervoer van minstens één miljoen euro. Over 2019 hebben 24 vervoerders gegevens aangeleverd en is voor 2 vervoerders een schatting⁵ gemaakt door middel van gegevens van vorig jaar. Deze 26 bedrijven (die allen vorig jaar ook onderdeel waren van de monitor) zijn te vinden in Bijlage 1. De analyse van de postmarkt in deze monitor is gebaseerd op deze 26 postvervoerbedrijven. Als er in het vervolg van deze monitor over de postmarkt wordt gesproken, met bijbehorende omzetten en volumes, gaat het over de markt die deze 26 bedrijven vormen. Bedrijven met minder dan één miljoen euro relevante omzet aan postvervoer zijn niet meegenomen.

De "postmarkt", zoals bedoeld in deze rapportage, betreft de markt voor geadresseerde brievenbuspost van een Nederlands adres naar een Nederlands adres. In de praktijk gaat het hier om brieven, direct mail en periodieken. Een brief is een op een fysieke drager aangebrachte geadresseerde mededeling, volgens Artikel 2 lid 1a van de Postwet. Direct mail is wettelijk gezien ook een brief, maar in de markt worden andere tarieven gehanteerd voor partijen brievenbuspost waarvan de inhoud hetzelfde is en alleen de adressering verschilt. Een partij post die qua inhoud hetzelfde is, alleen verschilt in adressering en daar bovenop met een bepaalde frequentie wordt uitgegeven en bezorgd, wordt in deze monitor een periodiek genoemd. De markt voor binnenlandse geadresseerde brievenbuspost betreft uitsluitend poststukken die van een Nederlands adres naar een Nederlands adres worden verzonden. Deze markt kan worden onderverdeeld in door consumenten verzonden

⁴ In deze monitor definieert de ACM geen markten in mededingingsrechtelijke zin of markten met het oog op marktanalyses. Wanneer in deze monitor het begrip 'markt' wordt gehanteerd, wordt hier dus geen markt in mededingingsrechtelijke zin mee bedoeld. Waar begrippen worden uitgelegd, wordt dit gedaan om het rapport leesbaar te maken en niet om deze ook in andere contexten te definiëren.

⁵ In verband met de fusie PostNL – Sandd heeft een bedrijf per 1 februari 2020 de bedrijfsactiviteiten voor postbezorging (voorlopig) gestaakt, en was als gevolg daarvan niet beschikbaar voor het leveren van gegevens. In verband met de coronacrisis had een bedrijf binnen de daartoe gegeven tijd geen mogelijkheid om gegevens te leveren.

poststukken (hierna: consumentenpost) en door zakelijke verzenders verzonden poststukken (hierna: zakelijke post).

Pakkettenmarkt

Om inzicht te krijgen in de ontwikkelingen op de pakkettenmarkt heeft de ACM vragenlijsten uitgestuurd naar dezelfde zes pakket- en expresvervoerbedrijven als in de Post- en Pakkettenmonitor 2018, namelijk PostNL, DHL Parcel, DPD, GLS, UPS en TNT. De analyse van de pakkettenmarkt in deze monitor is gebaseerd op deze zes bedrijven. Als er in het vervolg van deze monitor over de pakkettenmarkt wordt gesproken, met bijbehorende omzetten en volumes, gaat het over de markt die deze zes bedrijven vormen. Dit houdt in dat de Nederlandse pakkettenmarkt groter is dan in deze monitor gepresenteerd.

Een postpakket wordt in het Postbesluit 2009 gedefinieerd als een geadresseerd verpakt poststuk dat zaken, niet zijnde brieven, bevat.⁶ Voor deze monitor is aan pakketvervoerders gevraagd om te rapporteren over postpakketten inclusief brievenbuspakjes met extra diensten zoals *track & trace*. Het vervoer van brievenbuspakjes zonder extra diensten wordt ook door postvervoerders aangeboden. Er zijn ook pakketten die vervoerd worden als expresdienst. Expres- en koeriersdiensten worden niet meegenomen in deze monitor.

DHL heeft voor deze monitor in de categorie grensoverschrijdend pakketvervoer een correctie doorgevoerd in de geleverde cijfers (zie paragraaf 3.5). Daar waar in deze monitor vergelijkingen met eerdere jaren zijn gedaan, zijn met terugwerkende kracht gecorrigeerde cijfers ook voor die jaren gebruikt voor een zuivere vergelijking.

Structuur van dit rapport

De Post- en Pakkettenmonitor 2019 is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 3 beschrijft de nationale bezorgmarkt, bestaande uit de post- en pakkettenmarkt. Vervolgens gaat hoofdstuk 4 in op de diensten en tarieven en behandelt hoofdstuk 5 de onderwerpen netwerkdekking en uitbesteding. Tot slot beschrijft hoofdstuk 6 de ontwikkelingen in de wet- en regelgeving.

⁶ Postbesluit 2009, artikel 1, lid e.

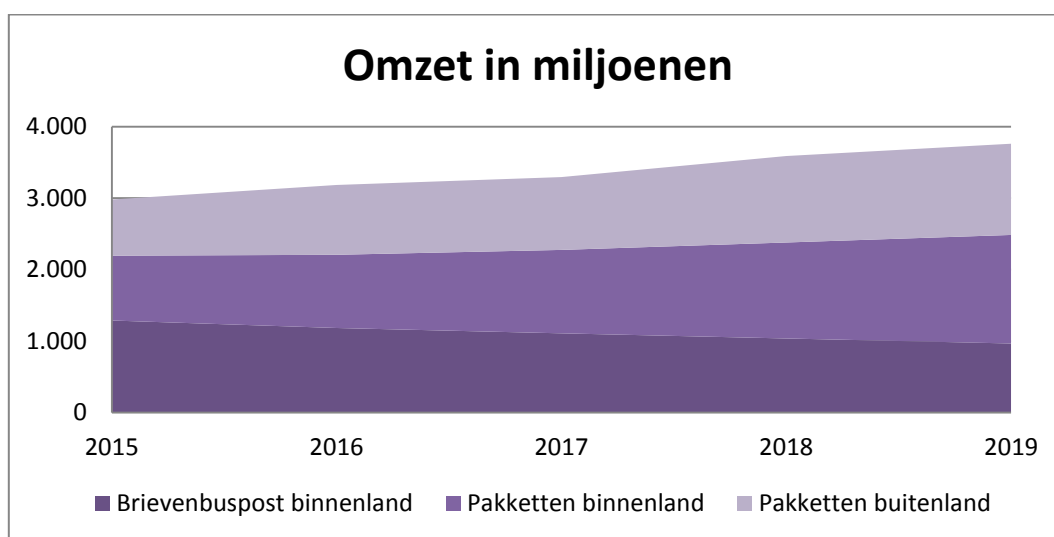
3 Overzicht van de bezorgmarkt

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de ontwikkelingen in de bezorgmarkt. De bezorgmarkt bestaat in dit rapport uit de postmarkt en de pakkettenmarkt. Een beschrijving van deze markten is te vinden in hoofdstuk 2. In dit hoofdstuk wordt eerst de bezorgmarkt als geheel beschreven, en daarna per segment (consumentenpost, zakelijke post, binnenlands pakketvervoer en grensoverschrijdend pakketvervoer). De focus ligt hierbij op volumes, omzetten en marktverhoudingen.

3.1 Post en pakketten samen: de bezorgmarkt

Terwijl de omzet behaald met binnenlands postvervoer in 2019 daalde ten opzichte van 2018, steeg de omzet behaald met pakketvervoer. Gecombineerd laat de omzet in de bezorgmarkt voornamelijk een stijgende lijn zien. Tussen 2018 en 2019 groeide de omzet met 4,80%.

Een groot deel van de bedrijven die post vervoeren, vervoert ook pakketten. Van de 26 postvervoerders die informatie hebben aangeleverd voor dit rapport, zijn de meeste ook actief in het vervoer van pakketten. De pakkettenmarkt in deze monitor wordt in kaart gebracht door de zes eerder genoemde grote pakketvervoerders. Gecombineerd groeiden de omzetten die behaald worden met pakketvervoer (6 bedrijven) en binnenlands postvervoer (26 bedrijven), zie de grafiek hieronder.



Omzet behaald in Nederland met pakketvervoer en binnenlands postvervoer.

Post: een krimpende markt

In 2019 zijn er 2,17 miljard stuks binnenlandse brievenbuspost⁷ verstuurd, en daarmee is een omzet van €966 miljoen behaald. Ten opzichte van 2018 betekent dit dat zowel het volume als de omzet met (afgerond) 7% gedaald is. PostNL en Sandd waren in 2019 de twee grootste vervoerders. Op 22 oktober 2019 is Sandd overgenomen door PostNL. Per 1 februari 2020 bestaat het netwerk van Sandd

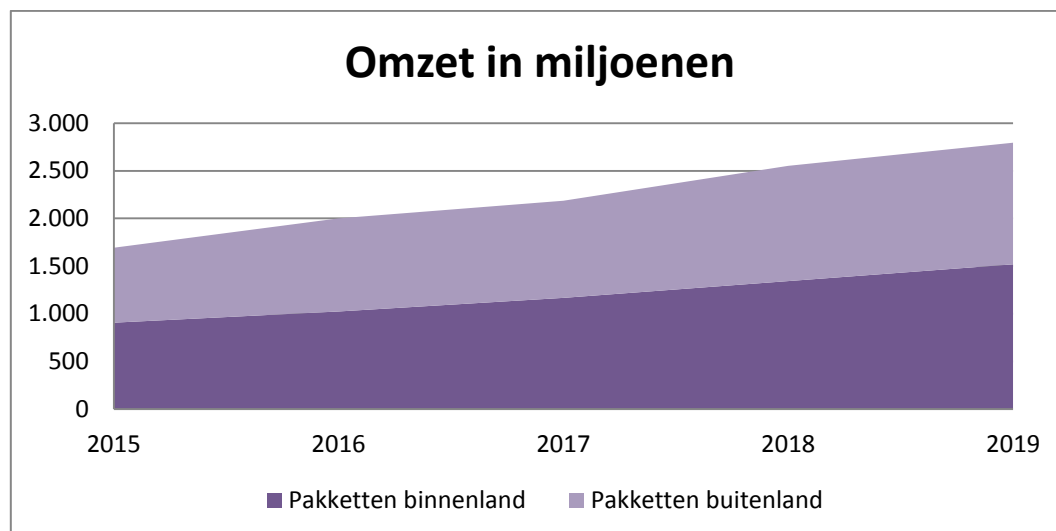
⁷ Brievenbuspakjes met *track and trace* worden in deze monitor meegeteld onder pakketten.

niet meer. In deze monitor worden PostNL en Sandd afzonderlijk gerapporteerd.

Ondanks de krimp in de binnenlandse postmarkt, heeft twee derde van de postvervoerders die zowel in 2018 als in 2019 gegevens hebben aangeleverd voor deze monitor, in 2019 een minimaal even hoge omzet op het gebied van post behaald als in 2018 (14⁸ van de 21). Geen van deze bedrijven had in 2019 een meer dan 20% hogere omzet op binnenlandse brievenbuspost behaald (vorig jaar waren dit drie bedrijven, het jaar daarvoor zes). Bij zeven bedrijven, waaronder PostNL, is de omzet op het gebied van brievenbuspost gedaald ten opzichte van 2018.

Meer pakketten

De ACM heeft aan de zes pakketvervoerders die in deze monitor zijn meegenomen gevraagd om over hun pakketvervoerdiensten te rapporteren (exclusief expresvervoer). Gezamenlijk vervoerden deze zes pakketvervoerders 576 miljoen pakketten in 2019 (binnenlandse en grensoverschrijdende pakketten samen), wat goed was voor een omzet van totaal €2,79 miljard. Het volume is hiermee ten opzichte van 2018 gestegen met 13% (vorig jaar 20%) en de omzet met 10% (vorig jaar 17%).



Omzet behaald in Nederland met pakketvervoer.

PostNL en DHL Parcel waren ook in 2019 de twee grootste pakketvervoerders op de binnenlandse markt voor pakketvervoer.

Op de markt voor grensoverschrijdend pakketvervoer (inkomend en uitgaand samen) zijn de marktaandelen gelijkmatiger verdeeld over de zes vervoerders dan op de binnenlandse markt. UPS is op basis van omzet nog steeds het grootst, maar heeft ten opzichte van vorig jaar marktaandeel ingeleverd. GLS is de kleinste vervoerder op dit gebied.

⁸ 4 keer ging het om een omzetstijging van afgerond maximaal 1%.

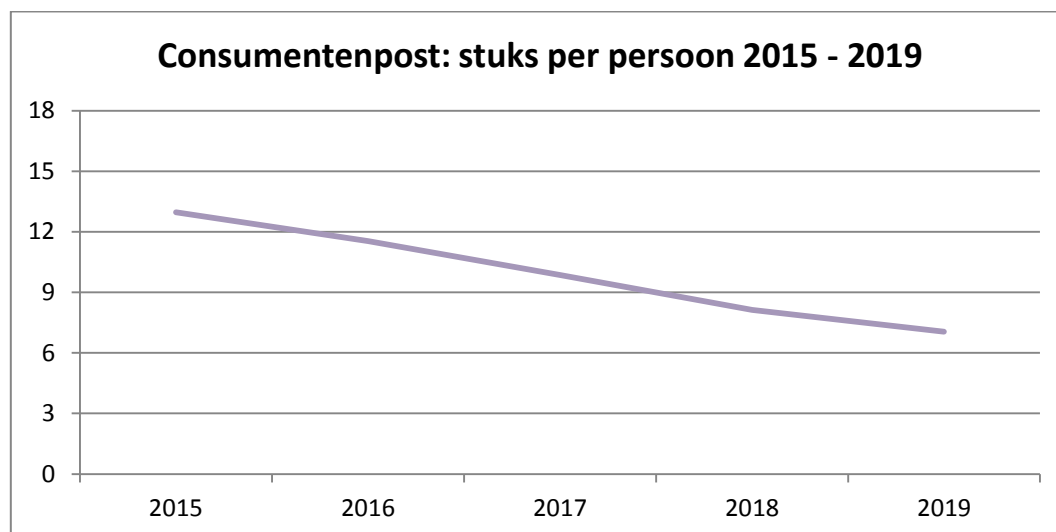
De pakketmarkt als geheel (binnenland en buitenland samen) laat zien dat voornamelijk de grotere pakketvervoerders profiteren van de groei. De twee hoogste percentages in omzetgroei worden genoteerd door de twee grootste vervoerders (PostNL en DHL).

Conclusie

De omzet in de bezorgmarkt (post en pakketten samen) groeit. Post en pakketten laten verschillende trends zien: er wordt minder brievenbuspost verstuurd, maar meer pakketten. Toch wisten 14 van de 21 postvervoerders in 2019 een minimaal even hoge omzet als een jaar geleden te realiseren. De andere postvervoerders zijn gekrompen, waarvan sommige sneller dan de markt. In de markt voor pakketvervoer zijn het vooral de grote vervoerders die profiteren van de groei.

3.2 Consumentenpost

Consumenten hebben in 2019 122 miljoen binnenlandse poststukken verstuurd, wat 13% minder is dan in 2018. Dit waren gemiddeld 7 stuks per inwoner van Nederland⁹ terwijl in 2018 het gemiddelde nog 8 stuks was. De omzet daalde met 7% naar €115 miljoen. De dalende trend zet hiermee verder door, maar de daling is minder scherp dan in voorgaande jaren.



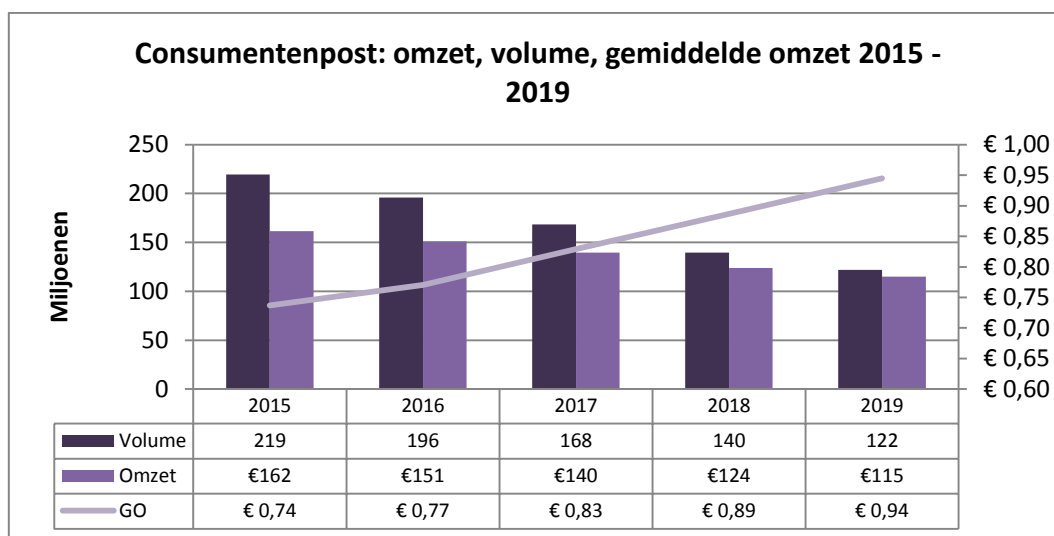
Aantal stuks consumentenpost per persoon, 2015 – 2019.

Consumentenpost vormde daarmee 6% van het totale volume in de postmarkt. In 2018 was dit ook 6%. Het bedrag dat gemiddeld per stuk betaald werd, steeg in 2019 ten opzichte van 2018. Dit gemiddelde omvat allerlei soorten tarieven, voor verschillende types en gewichten poststukken.

De belangrijkste tarieven voor consumentenpost zijn de postzegeltarieven. PostNL verhoogde per

⁹ De omvang van consumentenpost is niet gelijk aan de omvang van de universele postdienst (UPD). De UPD bevat poststukken van bedrijven, waaronder frankeermachinepost, en internationale partijenpost. Consumentenpost bevat ook de losse post van andere vervoerders dan PostNL als uitvoerder van de UPD.

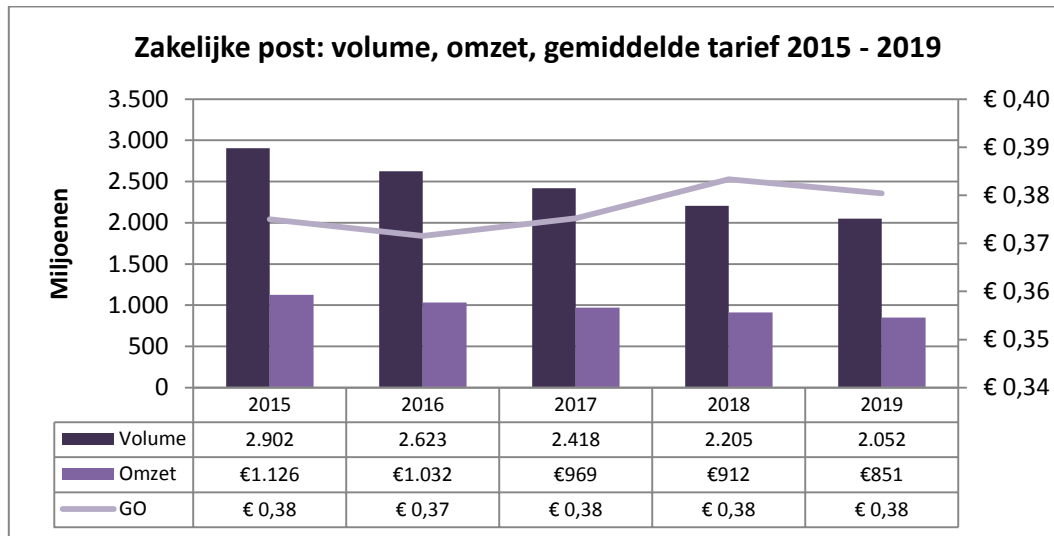
2019 de prijs van een postzegel voor brieven tot en met 20 gram voor binnenlandse bestemmingen van €0,83 naar €0,87. Consumenten betaalden in 2019 gemiddeld 28% meer per poststuk dan in 2015. PostNL is veruit de grootste bezorger van consumentenpost, en relatief groter dan in 2018. Het aandeel consumentenpost van Sandd in is 2019 namelijk gedaald. Een groot deel van het volume van Sandd hing samen met kerst- en nieuwjaarspost. De decemberzegel van Sandd is in december 2019 echter nog maar beperkt verkocht. Op veel kleinere schaal verzorgen enkele andere postvervoerders ook post van consumenten. Er zijn enkele partijen die een eigen postzegel uitgeven voor de regio waarin zij bezorgen.



Omzet, volume en gemiddelde omzet (GO) per stuk voor consumentenpost.

3.3 Zakelijke post

De omvang van de verstuurd binnenlandse zakelijke post (dit betreft post verstuurd door bijvoorbeeld bedrijven, overheidsinstellingen en ziekenhuizen) was 2,05 miljard stuks en €851 miljoen omzet in 2019. Dat was 94% van het totaal aan binnenlandse post. Sinds 2013 is de gemiddelde omzet per stuk aan zakelijke post redelijk stabiel (€0,37 of €0,38 per stuk). Wel is er een verschil op te merken tussen tijdkritische en niet-tijdkritische zakelijke post. De gemiddelde omzet voor tijdkritische zakelijke post is sinds 2015 jaarlijks gestegen. De gemiddelde omzet voor niet-tijdkritische zakelijke post was in 2019 ongeveer even hoog als in 2015. Het volume aan tijdkritische post daalde in 2019 met 12%. Het volume aan niet-tijdkritische post daalde met 5%.



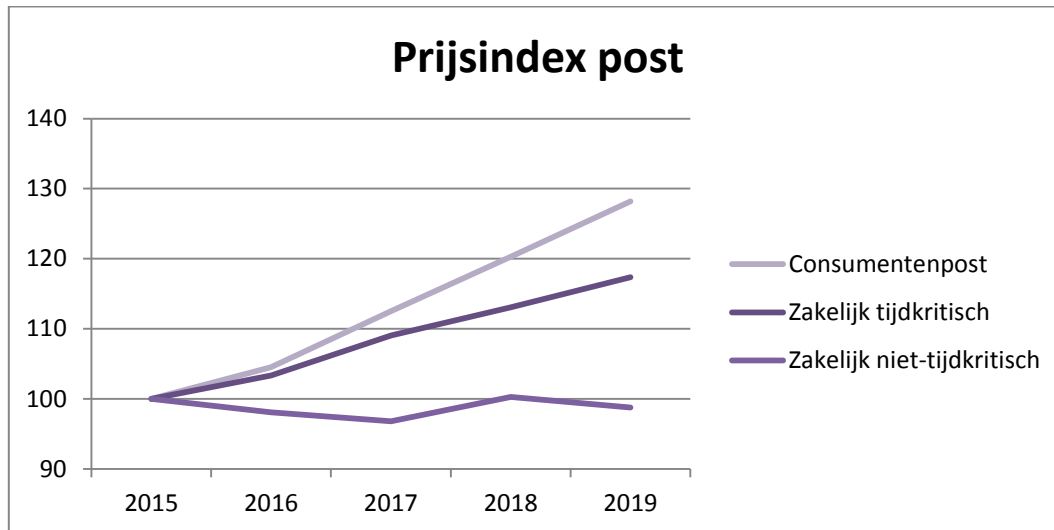
Omzet, volume en gemiddelde omzet (GO) per stuk voor zakelijke post.

De mate van concurrentie verschilt sterk tussen de tijdkritische zakelijke en de niet-tijdkritische zakelijke post. Van tijdkritische zakelijke post wordt veruit het grootste volume aan PostNL aangeboden. De concurrentie heeft een groter aandeel bij niet-tijdkritische post. Van de niet-tijdkritische zakelijke post wordt ruim een derde van de post van zakelijke verzenders (die geen postvervoerbedrijf zijn) aangeboden aan andere postvervoerders dan PostNL. Hiervan nam Sandd in 2019 het overgrote deel in.

PostNL is op het gebied van zakelijke post veruit de grootste speler. Daarna volgde in 2019 Sandd als tweede grote partij. De andere 24 vervoerders die in 2019 zijn meegenomen in de monitor hadden gezamenlijk een marktaandeel van circa 8% qua omzet en 4% qua volume.

3.4 Concurrentie en prijzen

Wanneer consumenten en zakelijke verzenders kunnen kiezen tussen verschillende postvervoerders, zijn de gemiddelde prijzen lager. Consumenten konden tot en met 2017 hun post vrijwel alleen via PostNL versturen. Alternatieven zijn kleinschaliger, werken vooral regionaal en hebben minder brievenbussen. Sandd begon eind 2017 met postbezorging voor consumenten. Consumenten betaalden in 2019 gemiddeld 28% meer per brief of kaartje dan in 2015.



Prijsindices consumentenpost, zakelijke tijdkritische post en zakelijke niet-tijdkritische post. 2015 = 100.

De markt voor tijdkritische zakelijke post is voor een groot deel in handen van PostNL. In 2019 betaalden zakelijke verzenders voor poststukken die de volgende dag bezorgd moeten worden gemiddeld 17% meer dan in 2015.

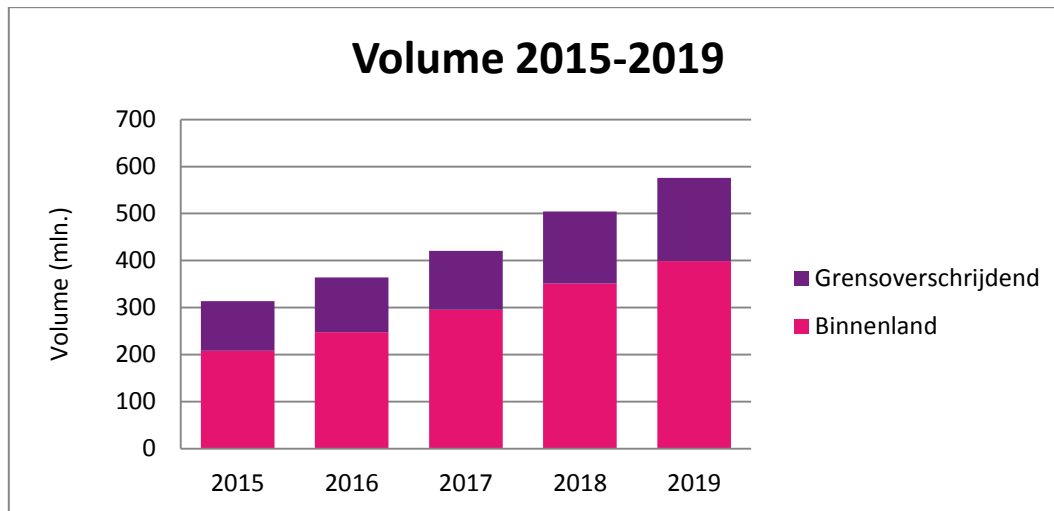
Voor niet-tijdkritische zakelijke post konden zakelijke verzenders in 2019 nog bij meerdere landelijke aanbieders terecht. De prijsontwikkeling voor deze post is anders dan voor tijdkritische zakelijke post. Sinds 2015 is de gemiddelde prijs voor niet-tijdkritische zakelijke post met ongeveer 1% afgenomen.

Op het deel van de markt met de minste concurrentie stegen de gemiddelde prijzen het snelste, en op het deel van de markt met de meeste concurrentie zijn de gemiddelde prijzen bijna gelijk gebleven aan die van 2015.

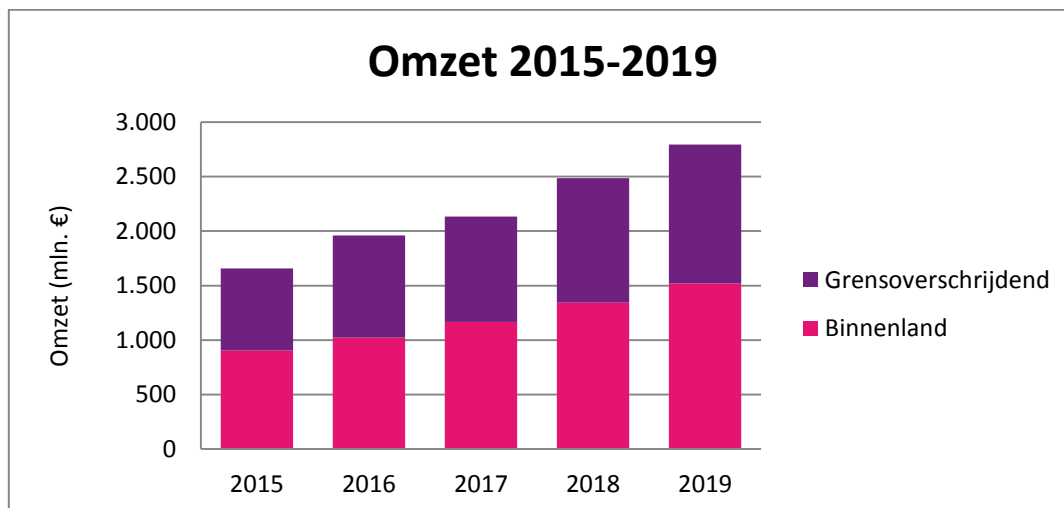
3.5 Pakketten

In 2019 is het volume van de pakkettenmarkt verder toegenomen naar een totaal van 576 miljoen stuks. Dit is een stijging van 13% ten opzichte van 2018, toen het volume aan pakketten 510 miljoen stuks was.

Zowel het volume aan binnenlands pakketvervoer als het volume aan grensoverschrijdend pakketvervoer is in 2019 gestegen. Het binnenlands pakketvervoer groeide in 2019 minder hard dan het grensoverschrijdend pakketvervoer. Het binnenlands pakketvervoer is ten opzichte van 2018 met 13% toegenomen naar een volume van 399 miljoen pakketten terwijl het grensoverschrijdend pakketvervoer gestegen is met 11% naar een volume van 177 miljoen pakketten. De totale omzet voor de gehele markt is ook in 2019 weer verder toegenomen naar een totaal van €2,79 miljard. Dit is een stijging van 10% ten opzichte van 2018, toen de omzet €2,55 miljard bedroeg. Ook het vervoer voor brievenbuspakjes met *track and trace* is gegroeid. De omzet is daar 37% gegroeid ten opzichte van een jaar eerder en het volume met 24%.



Volume binnenlands en grensoverschrijdend pakketvervoer.



Omzet binnenlands en grensoverschrijdend pakketvervoer.

Marktverhoudingen: binnenlands pakketvervoer

De binnenlandse markt voor pakketvervoer omvat al het pakketvervoer in Nederland waar zowel het verzendadres als het bezorgadres in Nederland liggen. Voor het bepalen van de marktverhoudingen op de binnenlandse markt voor pakketvervoer zijn de volumes en de bijbehorende omzetten van PostNL, DHL Parcel, DPD en GLS meegenomen. PostNL is net als in voorgaande jaren de grootste pakketvervoerder op deze markt. Het marktaandeel van PostNL was in 2019 op basis van zowel volume als omzet 60-65%. Het marktaandeel van PostNL is ten opzichte van 2018 op basis van volume en omzet gelijk gebleven. DHL Parcel is net als in de voorgaande jaren de tweede vervoerder op de markt voor binnenlands pakketvervoer. Het marktaandeel van DHL Parcel is in 2019 op basis van zowel volume als omzet 25-30%. DPD en GLS zijn de derde en vierde partij met beide een marktaandeel van 0-5% op basis van volume en respectievelijk 5-10% en 0-5% op basis van omzet.

De grootste pakketvervoerders op de binnenlandse pakkettenmarkt (PostNL en DHL Parcel) hebben meer kunnen profiteren van de volumegroei dan de overige spelers. In de Post- en Pakkettenmonitor 2018 heeft de ACM door middel van het gebruik van de Herfindahl-Hirschman Index (hierna: HHI)¹⁰ geconstateerd dat de concentratie op deze markt (de mate waarin grote partijen deze markt domineren) verder was toegenomen ten opzichte van de jaren daarvoor. Op basis van de marktaandeelen in de binnenlandse pakkettenmarkt blijkt dat de HHI op basis van omzet in 2019 4.706 was. De concentratie is op deze markt ten opzichte van 2018 licht toegenomen. De stijging is minder dan in de afgelopen 3 jaren. In 2018 was de HHI 4.654.

Marktverhoudingen: grensoverschrijdend pakketvervoer

De markt voor grensoverschrijdend pakketvervoer omvat al het pakketvervoer van een verzendadres in Nederland naar een bezorgadres buiten Nederland en het pakketvervoer van een verzendadres buiten Nederland naar een bezorgadres in Nederland. Voor het bepalen van de marktverhoudingen op de markt voor grensoverschrijdend pakketvervoer zijn net als in de Post- en Pakkettenmonitor 2018 de volumes en de bijbehorende omzetten van PostNL, DHL Parcel, DPD, GLS, TNT en UPS meegenomen. Op de markt voor grensoverschrijdend pakketvervoer liggen de verhoudingen anders dan op de markt voor binnenlands pakketvervoer.

Op de markt voor grensoverschrijdend pakketvervoer was, op basis van de door de pakketvervoerders geleverde cijfers, UPS in 2019 de grootste pakketvervoerder op basis van omzet met een marktaandeel van 25-30%. DPD, DHL Parcel en PostNL hadden op basis van de geleverde cijfers een marktaandeel van respectievelijk: 20-25% voor DPD, 20-25% voor DHL en 15-20% voor PostNL. GLS en TNT waren een stuk kleiner met een marktaandeel van 5-10% op basis van omzet.

	2015	2016	2017	2018	2019
PostNL	20-25%	15-20%	15-20%	15-20%	15-20%
DHL	15-20%	15-20%	15-20%	15-20%	20-25%
DPD	20-25%	15-20%	15-20%	20-25%	20-25%
GLS	5-10%	0-5%	5-10%	5-10%	5-10%
UPS	25-30%	35-40%	30-35%	25-30%	25-30%
TNT	5-10%	0-5%	5-10%	5-10%	5-10%

Marktaandelen op basis van omzet grensoverschrijdend pakketvervoer van de verschillende pakketvervoerders.¹¹

De marktverhoudingen op basis van volume laten zien dat in 2019 DPD op deze markt weer de

¹⁰ De HHI wordt berekend door de gekwadeerde marktaandelen (in percentage) van alle spelers in de markt bij elkaar op te tellen en ligt tussen 0 (volledige concurrentie) en 10.000 (monopolie). Als in een markt de HHI groter is dan 2.000 wordt deze over het algemeen als geconcentreerd gezien.

¹¹ Ten opzichte van vorig jaar heeft DHL gecorrigeerde cijfers geleverd. Deze cijfers zijn met terugwerkende kracht ook opgenomen voor 2015-2018. Dit betekent dat het marktaandeel voor DHL voor de jaren 2015-2018 is gestegen van 10-15% naar 15-20%. In 2019 betekent de correctie een stijging van 15-20% naar 20-25%.

grootste pakketvervoerder was met een marktaandeel van 25-30%. Op plek twee en drie volgden PostNL en UPS met een marktaandeel van 20-25%.

De HHI voor de markt van grensoverschrijdend pakketvervoer was in 2019 1.982. De concentratie is op deze markt ten opzichte van 2018 afgenomen. De markt voor grensoverschrijdend pakketvervoer is veel minder sterk geconcentreerd dan de markt voor binnenlands pakketvervoer. Dit zien we ook terug in de marktverhoudingen op deze markt. Waar op de markt voor binnenlands pakketvervoer PostNL en DHL Parcel gezamenlijk, kijkend naar het volume, sinds 2018 meer dan 90% van de markt in handen hebben, zien we op de markt voor grensoverschrijdend pakketvervoer dat ook in 2019 vier pakketvervoerders nodig waren om een vergelijkbaar percentage te halen.

3.6 Conclusie

De bezorgmarkt als geheel groeit. Voor consumentenpost werd per poststuk in 2019 gemiddeld meer betaald dan in 2018. Zakelijke tijdkritische post (24-uurs post) werd ook duurder, terwijl zakelijke niet-tijdkritische post (48/72+ uurs post) juist goedkoper werd. Door volumedalingen werd met binnenlandse post in totaal een lagere omzet behaald. Er werden meer pakketten verstuurd, en daar is meer omzet mee behaald dan in 2018. De markt voor binnenlands pakketvervoer blijft geconcentreerd, met PostNL en DHL Parcel als voornaamste spelers (waarvan PostNL de grootste is). Voor grensoverschrijdend pakketvervoer zijn de marktaandelen gelijkmatiger verdeeld over de verschillende pakketvervoerders.

4 Gemiddelde omzetten

Dit hoofdstuk gaat in paragraaf 4.1 dieper in op zakelijke post en in 4.2 op pakketten. Aan de hand van verschillende doorsnedes geven we inzicht in de gemiddelde omzetten. Tot slot worden in 4.3 innovaties in de post- en pakketmarkt beschreven.

4.1 Gemiddelde omzetten zakelijke post

Deze paragraaf gaat dieper in op de zakelijke postmarkt. De verschillende doorsnedes die worden gemaakt zijn op basis van bezorgtijd, jaarvolume van zakelijke verzenders, aard van het poststuk, sortering, en nationaal of grensoverschrijdende post.

Bezorgtijd

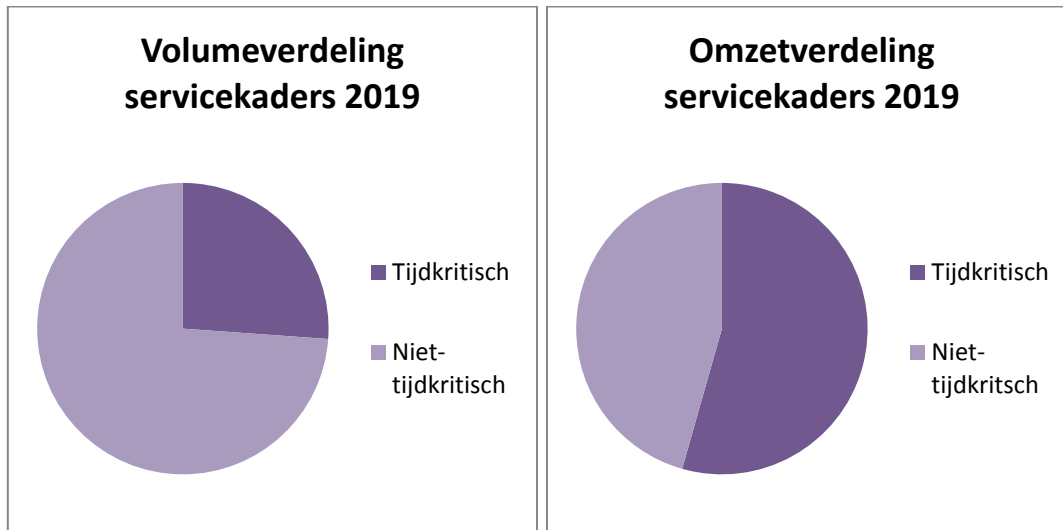
Vanwege een nieuw bezorgproces¹² kan PostNL geen onderscheid meer maken tussen 48- en 72-uurs dienstverlening. Als gevolg daarvan wordt in deze monitor geen onderscheid meer gemaakt tussen deze categorieën.

Voor de afgesproken bezorgtijd bestaan nu twee categorieën:

- een dag na aanlevering (tijdkritische post),
- twee of meer dagen na aanlevering (niet-tijdkritische post).

De afgelopen vijf jaar is de verdeling tussen de percentages tijdkritische zakelijke post en niet-tijdkritische zakelijke post veranderd. Ten opzichte van 2015 is het percentage tijdkritische post gedaald en is het percentage niet-tijdkritische post aldus toegenomen. Nu is bijna driekwart van de post niet-tijdkritisch. Iets meer dan een kwart wordt de volgende dag bezorgd.

¹² In dit nieuwe bezorgproces wordt niet-tijdkritische post bezorgd in twee aaneengesloten dagen, in plaats van één vaste bezorgdag (zie item bezorgsnelheid op <https://www.postnl.nl/zakelijke-oplossingen/post-versturen/veel-post-versturen/>). Partijen worden nu geografisch gesplitst, waarbij de ene dag bezorgd wordt in X-wijken en de andere dag in Y-wijken. Hierdoor kan PostNL niet langer onderscheid maken tussen 48u en 72u dienstverlening.



Volumeverdelingen omzetverdeling over de verschillende servicekaders in 2019.

Al jaren wordt meer dan de helft van de omzet aan zakelijke post behaald met tijdkritische post. De rest van de omzet wordt behaald met niet- tijdkritische zakelijke post.

De gemiddelde omzet per stuk van tijdkritische zakelijke post stijgt elk jaar. Zakelijke verzenders betalen elk jaar dus meer per poststuk voor post die de volgende dag bezorgd wordt: in 2019 was dit gemiddeld €0,79. De prijs die gemiddeld betaald wordt voor langzamere post is veel stabielier. Voor niet-tijdkritische post schommelde de gemiddelde omzet per stuk de afgelopen 5 jaar tussen de €0,23 en €0,24.

Jaarvolumes van klanten

De ACM hanteert drie categorieën klanten, op basis van het aantal poststukken dat zij jaarlijks verzenden:

- kleinzakelijk: minder dan 100.000 poststukken per jaar;
- middenzakelijk: tussen 100.000 en 2,5 mln poststukken per jaar;
- grootzakelijk: meer dan 2,5 mln poststukken per jaar.

De omzetten en volumes zijn als volgt verdeeld over de categorieën afnemers:

	Aantal stuks (mln)	Omzet (mln)	Omzet/stuk
Grootzakelijk (> 2,5 mln per jaar)	1.268	€303	€0,24
Middenzakelijk (100.000 - 2,5 mln)	492	€201	€0,41
Kleinzakelijk (< 100.000)	292	€277	€0,95
Totaal	2.052	€781	€0,38

Kleinzakelijke verzenders betaalden per stuk gemiddeld bijna vier keer zo veel als grootzakelijke verzenders. Hier zijn verschillende mogelijke verklaringen voor. Zo kunnen zakelijke afzenders in

aanmerking komen voor (volume-)kortingen naarmate zij meer post versturen. Midden- en grootzakelijke klanten versturen vooral niet-tijdkritische post, waarvoor lagere tarieven gelden. Kleinzakelijke klanten maken vooral gebruik van de duurdere tijdkritische zakelijke post. Verder zijn de samenstelling, het gewicht en de hoeveelheid die per keer wordt aangeleverd van invloed op de gemiddelde omzet per stuk. Ook maakt het uit of de post is voorgesorteerd of niet.

Grootzakelijke klanten werden in 2019 uitsluitend bediend door PostNL en Sandd. Midden- en kleinzakelijke klanten maakten ook gebruik van andere postvervoerbedrijven. Het gezamenlijke marktaandeel van de andere postvervoerbedrijven is ten opzichte van een jaar geleden vrijwel gelijk gebleven.

Soort poststuk

Er zijn verschillende soorten poststukken binnen het segment brievenbuspost. In deze monitor gebruiken we de volgende categorieën:

- brieven
- direct mail: bijvoorbeeld identiek promotiemateriaal (wel geadresseerd)
- periodieke uitgaven: bijvoorbeeld tijdschriften

Er is een sterke samenhang tussen het type poststuk (brieven, direct mail en periodieke uitgaven) en de bezorgtijd waarvoor wordt gekozen. Zakelijke verzenders kozen ervoor om iets minder dan de helft van de brieven de volgende dag te laten bezorgen en de rest na 2 of meer dagen. Periodieke uitgaven werden voornamelijk aangeboden voor bezorging na twee of drie dagen, net als direct mail. Dit is ook terug te zien in de gemiddelde omzetten per stuk voor de verschillende typen. Zo was de gemiddelde omzet per stuk van zakelijke brieven €0,51 terwijl de gemiddelde omzet per stuk voor direct mail en periodieken respectievelijk €0,23 en €0,22 was.

PostNL is in het vervoer van alle typen poststukken de grootste speler. Van de brieven werd 20 – 25% bezorgd door andere vervoerders. Bij direct mail was dit iets meer dan een derde; iets minder dan de helft van de periodieken werd door anderen dan PostNL bezorgd.

Gesorteerde en ongesorteerde post

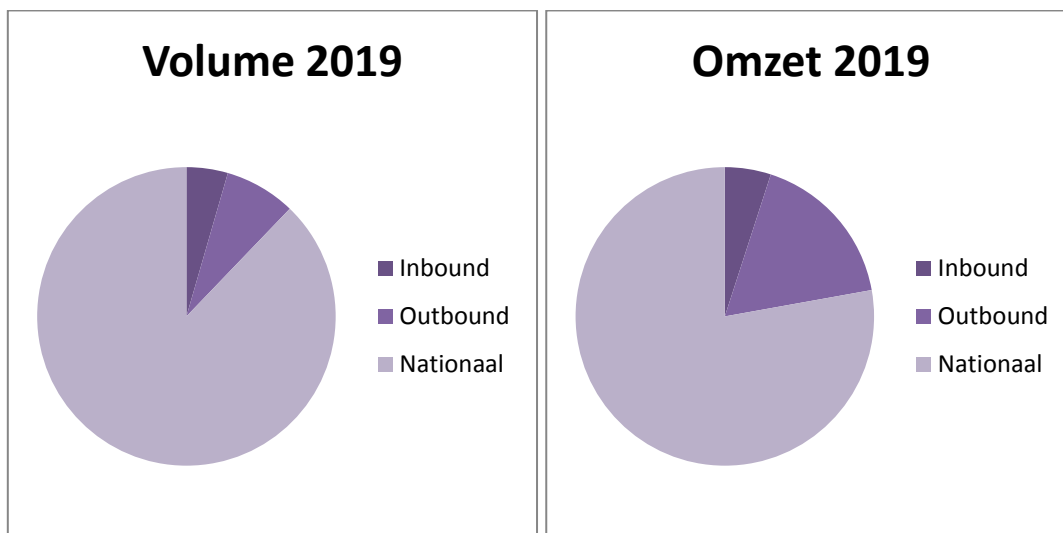
Als zakelijke verzenders post gesorteerd aanleveren, hoeft het postvervoerbedrijf minder sorteerhandelingen uit te voeren. Hierdoor kan een postvervoerbedrijf gesorteerde post tegen een lager tarief aanbieden.

Van alle zakelijke post werd 61% ongesorteerd aangeleverd. Het percentage ongesorteerd aangeleverde post is ten opzichte van vorig jaar licht gedaald. Vrijwel alle tijdkritische zakelijke post

(96%) werd ongesorteerd aangeleverd (vorig jaar 98%), terwijl net als vorig jaar 52%¹³ van de niet-tijdkritische post ongesorteerd werd aangeleverd.

Nationaal en grensoverschrijdend

Inkomende en uitgaande grensoverschrijdende post waren goed voor 13% van het volume en 25% van de totale omzet van zakelijke post van de partijen die in deze monitor zijn bevraagd. Dit was meer dan vorig jaar, toen de percentages respectievelijk 12% en 22% waren.



Volume- en omzetaandelen nationale, grensoverschrijdende inkomende en grensoverschrijdende uitgaande brievenbuspost in 2019.

4.2 Gemiddelde omzetten pakketmarkt

Deze paragraaf gaat in op de verschillende pakketvervoerdiensten en beschrijft gemiddelde omzetten op verschillende delen van de pakkettenmarkt. Het gaat om binnenlands pakketvervoer (type afzenders en ontvangers), grensoverschrijdend pakketvervoer (inkomend en uitgaand).

Binnenlands pakketvervoer

Pakketten zijn te onderscheiden op basis van het type afzenders en ontvangers. Hierdoor ontstaat de volgende verdeling voor binnenlands pakketvervoer:

- B2B-segment (Business to Business)
- B2C-segment (Business to Consumer)
- C2X-segment (Consumer to Business en Consumer to Consumer)

Het C2X-segment maakt het kleinste deel van de totale omvang van de markt voor binnenlands pakketvervoer uit. De omvang van het C2X-segment was in 2019 13,9 miljoen stuks (19% meer dan in 2018) en de omzet €76 miljoen (17% meer dan in 2018). Het gemiddelde tarief is hiermee €5,45.

¹³ Vorig jaar werd hier 47% gerapporteerd. Dat was echter het percentage voor 72-uurs post.

PostNL was net als in voorgaande jaren de grootste pakketvervoerder op het C2X-segment met een marktaandeel van 80-85% op basis van volume en 85-90% op basis van omzet.

Het merendeel van het totale volume aan pakketten op de binnenlandse pakkettenmarkt behoorde tot het B2C-segment. Het volume van het B2C-segment was in 2019 280 miljoen stuks (17% meer dan in 2018) en de omzet €938 miljoen (18% meer dan in 2018). Dit segment is bijna volledig in handen van PostNL en DHL Parcel. PostNL was veruit de grootste pakketvervoerder op het B2C-segment met net als vorig jaar een marktaandeel van 65-70% op basis van volume. Het marktaandeel van DHL Parcel op het B2C-segment was net als vorig jaar 25-30% op basis van volume.

Op het B2B-segment liggen de marktaandelen van de verschillende pakketvervoerders dicht bij elkaar. De omvang van het B2B-segment was in 2019 96 miljoen stuks (5% meer dan in 2018) en de omzet €449 miljoen (4% meer dan in 2018). PostNL was op dit segment de grootste pakketvervoerder met een marktaandeel van 50-55% op basis van volume. DHL Parcel en GLS volgen met respectievelijk 30-35% en 5-10%. Het marktaandeel van DPD is 5-10% op basis van volume. Ten opzichte van een jaar geleden is het aandeel van DHL Parcel (net als de afgelopen jaren) gestegen en van GLS en DPD (net als de afgelopen jaren) gedaald.

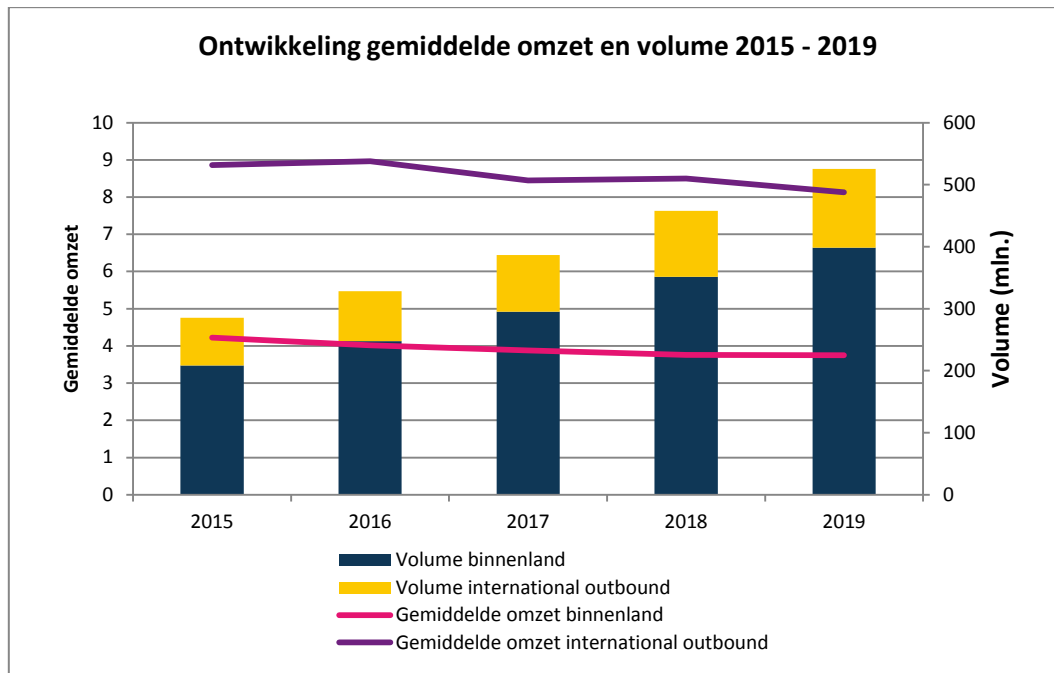
Grensoverschrijdend pakketvervoer

Net als op de markt voor binnenlands pakketvervoer kan ook de markt voor grensoverschrijdend pakketvervoer verder uitgesplitst worden, namelijk in inkomende internationale pakketten en uitgaande internationale pakketten.

Het merendeel van het grensoverschrijdend pakketvervoer in Nederland bestond ook in 2019 uit pakketten die vanuit Nederland naar het buitenland zijn verzonden. Dit aantal nam ook toe: van 114 miljoen stuks in 2018 naar 127 miljoen stuks in 2019. DPD was de grootste pakketvervoerder op dit segment met een marktaandeel van 25-30% op basis van volume. Het volume van pakketten dat vanuit het buitenland naar Nederland is verstuurd, is gestegen van 47 miljoen stuks in 2018 naar 51 miljoen stuks in 2019. PostNL was in 2019 de grootste pakketvervoerder op het segment van inkomende internationale pakketten met een marktaandeel van 20-25% op basis van volume. Vlak daarachter volgden DPD en UPS.

Gemiddelde omzetten binnenlands en grensoverschrijdend pakketvervoer

In 2019 was de gemiddelde omzet op de markt voor binnenlands pakketvervoer €3,75 per pakket (in 2018 was dit €3,76). In de vier jaar hiervoor was de daling steeds tussen de 3% en 5%. Het volume in deze markt is in 2019 met 13% toegenomen. De gemiddelde omzet voor pakketten verstuurd vanuit Nederland naar het buitenland is in 2019 gedaald. Deze gemiddelde omzet lag in 2019 op €8,13 per pakket. Sinds de start van de monitor is deze prijs meestal gedaald, met uitzondering van vorig jaar. Het volume in deze markt is in 2019 ten opzichte van 2018 met 11% toegenomen. In 2018 was dit 17%. De omzet is met 6% toegenomen.



Ontwikkeling in volume en gemiddelde omzet binnenlands en grensoverschrijdend pakketvervoer.

Top 5 klanten van de pakketvervoerders

De ACM heeft onderzocht hoe belangrijk de top 5 grootste klanten zijn voor elk van de pakketvervoerders. Het gaat hier per pakketvervoerder om de 5 grootste klanten van die pakketvervoerder. Hoe belangrijk de top 5 is voor hun omzet, verschilde in 2019 per pakketvervoerder: de top 5 afnemers zorgde voor 17 - 49% van de omzet van de desbetreffende pakketvervoerders voor binnen Nederland verstuurde pakketten in 2019. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar. Samen waren de top 5 klanten van elk van de pakketvervoerders goed voor 29% van het volume en 22% van de omzet behaald met binnenlands pakketvervoer in 2019. Uit deze cijfers blijkt ook dat deze groep klanten gemiddeld gezien minder betaalde dan het gemiddelde van de hele markt.

Daarnaast heeft de ACM de top 5 grootste klanten (op basis van omzet) die de pakketvervoerders in 2019 hebben verloren, meegenomen in haar analyse. Uit deze top 5 nam de grootste overgestapte klant van een pakketvervoerder 0,8% van de omzet van de desbetreffende partij met zich mee.

4.3 Innovaties en ontwikkelingen in dienstverlening

Ongeveer de helft van de postvervoerbedrijven die informatie hebben aangeleverd voor deze monitor, hebben geïnvesteerd in hun processen en dienstverlening. De meeste hiervan hebben geïnvesteerd in transportmiddelen. De overige investeringen zijn voornamelijk gedaan in software en automatisering. Een aantal postvervoerbedrijven is ook diensten gaan aanbieden die zij eerder nog niet aanboden, bijvoorbeeld brievenbuspakjes of bezorging van aangetekende stukken.

De pakketvervoerders hebben in 2019 voornamelijk geïnvesteerd in bedrijfsgebouwen en sorteercentra. Overige investeringen van de pakketvervoerders hebben voornamelijk betrekking op IT-systemen, vervoer en (sorteer)machines.

5 Netwerkdekking en uitbesteding

5.1 Brievenbuspost

PostNL heeft een landelijk dekkend netwerk voor 5-daagse collectie en bezorging van consumentenpost en zakelijke post. Sandd had in 2019 een landelijk netwerk waarmee post twee keer per week bezorgd werd. Tevens bezorgde Sandd sinds 2018 ook tijdkritische post in een groot gedeelte van het land. De meeste overige postvervoerders hebben een lokaal of regionaal netwerk voor bezorging tot 5 dagen per week. Voor post buiten hun verzorgingsgebied maken ze gebruik van zowel het netwerk van PostNL of Sandd als van de netwerken van andere postvervoerders.

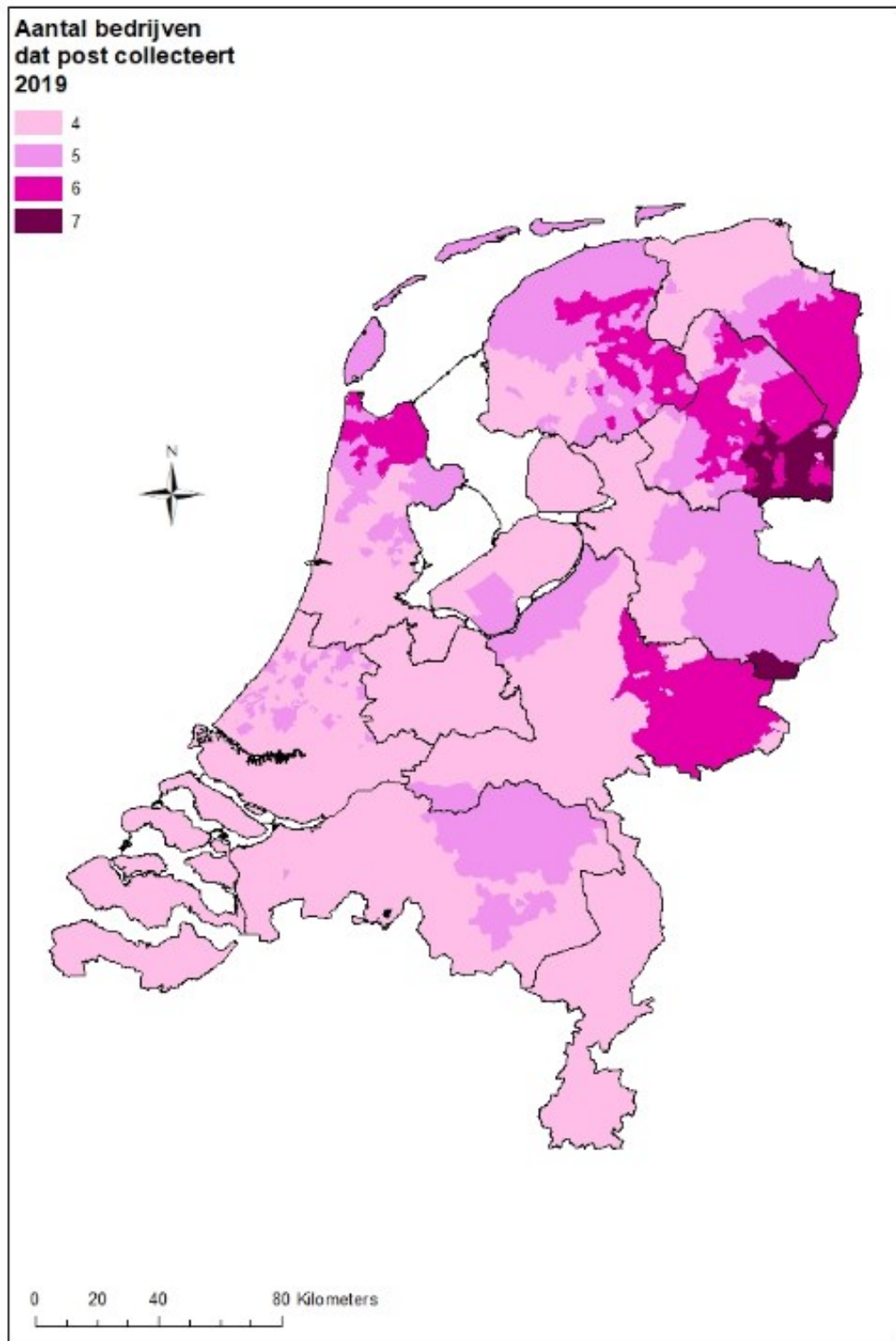
Collecteren

PostNL beschikt over een landelijk dekkend, fijnmazig collectienetwerk. Dit netwerk bestond eind 2019 onder meer uit 11.425 straatbrievenbussen (ongeveer 700 minder dan in 2018) en 1.633 andere collectielocaties (90 minder dan in 2018). Met dit netwerk kan PostNL post verzamelen van consumenten, kleine bedrijven en grootzakelijke verzenders. Van de inwoners van Nederland beschikt, volgens PostNL, 99,7% over een vestiging met volledig postassortiment binnen een straal van 5 kilometer (vorig jaar 99,5%); van de inwoners in buitengebieden betreft dit 97,9% (vorig jaar 98,2%).¹⁴ PostNL collecteert zakelijke post op servicepunten (Business Points), op de business balies in de sorteercentra en via het ophalen van de post bij de klant (als een betaalde service).

Sandd beschikte in 2019 over een centraal collectiepunt, namelijk zijn hoofdvestiging in Apeldoorn, waar zakelijke verzenders hun te bezorgen poststukken konden afleveren. Daarnaast had Sandd meer dan 20 kleinere vestigingen. De reguliere consumentenpost werd in 2019 tot en met september op ongeveer 600 locaties gecollecteerd.

De overige postvervoerbedrijven beschikken veelal over een geringer aantal collectiepunten. In onderstaande kaart van Nederland is aangegeven hoeveel postvervoerbedrijven in een postcodegebied in 2019 collecteerden.

¹⁴ Rapport Postvestigingenbeleid, Overzicht van de uitvoering in 2019. PostNL. De kwaliteit van de bezorging zoals vermeld in dit rapport wordt nog beoordeeld door de ACM.



Aantal bedrijven dat post ophaalt, per postcodegebied, 2019

Sorteren

PostNL beschikte in 2019 net als een jaar geleden over vijf sorteercentra voor brievenbuspost. Vanaf deze sorteercentra wordt de post verdeeld over voorbereidingscentra, waar de post verder wordt gesorteerd en voorbereid voor bezorging. PostNL beschikt over apparatuur die grote hoeveelheden ongesorteerd en ongecodeerd aangeleverde post kan verwerken.

Sandd beschikte in 2019 over een centrale vestiging (in Apeldoorn) en over meer dan 20 regionale vestigingen vanaf waar de post naar de postbezorgers werd gebracht voor uiteindelijke bezorging.

Ook de overige postvervoerbedrijven werken zowel met handmatige sortering als met sorteermachines. De ACM ziet dat de postvervoerbedrijven ook in 2019 hebben geïnvesteerd in (sorteer)machines en automatisering.

Bezorgen

Binnenlandse brieven binnen de universele postdienst moeten op jaarbasis in gemiddeld 95% van de gevallen de volgende dag worden bezorgd.¹⁵ PostNL scoorde hierop met gemiddeld 94% in 2019 lager dan in 2018.¹⁶

Eind 2019 kende de postmarkt ruim 32.000 arbeidsplaatsen voor postbezorgers.¹⁷ Eind 2018 waren dat er nog ruim 36.000 en een jaar eerder 40.000. Bijna 90% van alle postbezorgers werkten in 2019 bij PostNL of Sandd. PostNL bezorgt vijf keer per week in het hele land, daar is PostNL toe verplicht vanwege de uitvoering van de universele postdienst. Sandd bezorgde sinds 2018 5 keer per week, in grote delen van het land met eigen bezorgers. PostNL exploiteert daarnaast postbussen. De bijna 90.000 postbussen zijn verspreid over 761 locaties.

De andere postvervoerders bieden ook landelijk postvervoer aan. Vaak bezorgen zij dat in kleinere delen van het land met eigen bezorgers, en de bezorging van de andere post besteden zij uit. Bij 7 van de postvervoerders groeide het aantal arbeidsplaatsen tussen begin 2019 en eind 2019, en bij 13 daalde dit aantal. Dit zorgde per saldo voor een kleine stijging van het aantal arbeidsplaatsen.

Uitbesteding

Voor postbezorging buiten hun verzorgingsgebied maken lokale en regionale postvervoerbedrijven gebruik van andere postvervoerders. PostNL bezorgde vrijwel alles zelf in 2019. Sandd bezorgde bijna driekwart zelf en maakte gebruik van franchisenemers voor de bezorging in de overige delen van het land. De overige postvervoerbedrijven besteedden de bezorging van een deel van hun post uit, deels

¹⁵ Met uitzondering van zon- of maandagen en officiële feestdagen.

¹⁶ <https://www.postnl.nl/klantenservice/bezorging-en-ontvangst/kwaliteit-postbezorging/> dit percentage wordt nog beoordeeld door de ACM.

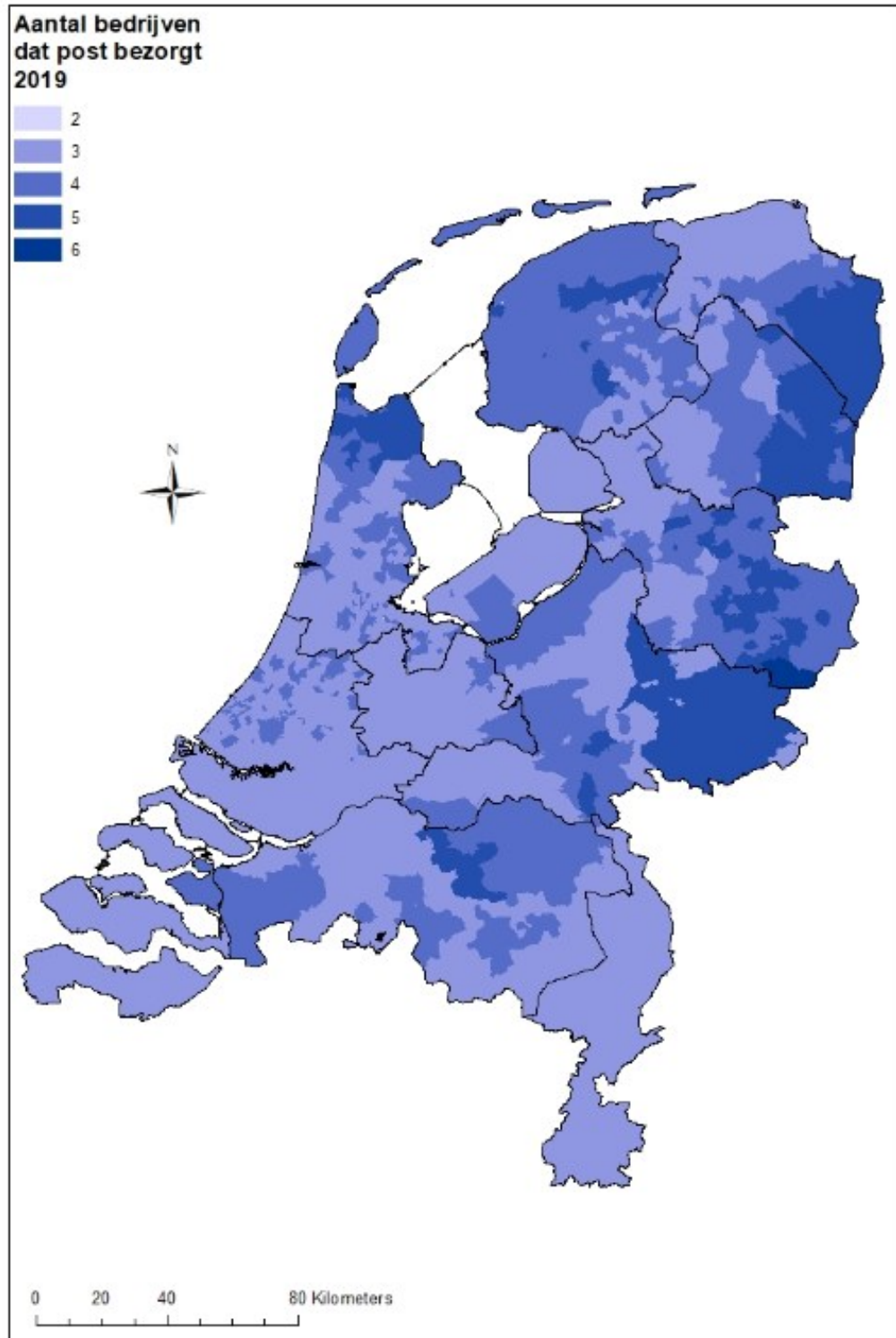
¹⁷ Het gaat hier om bezorgers van brievenbuspost (exclusief bezorging van pakketten).

bij PostNL en deels bij andere postvervoerders. Wanneer alleen wordt gekeken naar de post die zij van zakelijke klanten (die zelf geen postvervoerder zijn) binnen kregen, is het percentage dat aan PostNL werd uitbesteed (net als vorig jaar) bijna 20%.

In totaal zijn er in 2019 bijna 87 miljoen poststukken uitbesteed aan postvervoerders met een landelijk netwerk.

Postvervoerbedrijven per postcodegebied

De regionale en lokale postvervoerbedrijven zijn verspreid over het hele land voor wat betreft de gebieden waar zij bezorgen (zie kaart hieronder). Zij richten zich niet uitsluitend op dichtbevolkte gebieden; de Randstad is ondervertegenwoordigd.



Aantal bedrijven dat post bezorgt, per postcodegebied, 2019

5.2 Pakketten

Netwerk en infrastructuur

De grote pakketvervoerders geven allen aan te beschikken over een (nagenoeg) landelijk dekkend collectie-, sorteer- en bezorgnetwerk voor pakketten. In de marktstudie *last mile* pakketbezorging van 19 mei 2020 merkt de ACM op dat, afhankelijk van de pakketvervoerder, 16% tot 52% van de huishoudens beschikt over minimaal één servicepunt of pakketkluis op loopafstand.

De verschillen in het aantal servicepunten tussen de pakketvervoerders waren ook in 2019 groot. Pakketvervoerders hebben een eigen netwerk van servicepunten. Het aantal servicepunten is voor elke pakketvervoerder gegroeid ten opzichte van een jaar geleden. PostNL heeft het grootste aantal servicepunten. Het aantal pakketpunten van DHL Parcel is net als vorig jaar het meest gegroeid (zowel absoluut als procentueel). DHL Parcel, PostNL en UPS beschikken naast bemande servicepunten ook over eigen pakketkluizen. Gezamenlijk hadden deze drie pakketvervoerders in 2019 161 pakketkluizen in Nederland staan. Pakketkluizen van andere partijen zijn niet in dit aantal opgenomen. Dit is een afname ten opzichte van de 197 pakketkluizen een jaar geleden. Dit betekent echter niet dat er minder pakketkluizen zijn. DHL heeft in 2019 een deel van de pakketkluizen ondergebracht bij derden.

Pakketvervoerder	Aantal servicepunten (2018) ¹⁸	Aantal servicepunten (2019) ¹⁹
PostNL	3.307	3.502
DHL Parcel	2.697	3.338
DPD	850	950
GLS	706	717
UPS	1.039	1.077
Totaal	8.599	9.584

Aantal servicepunten per pakketvervoerder, 2018 en 2019

Uit de door de ACM opgevraagde cijfers blijkt dat in 2019 alleen PostNL en DHL Parcel van de grote pakketvervoerders *same day delivery* aanboden. Het aantal bezorgde *same day delivery* pakketten was ook in 2019 klein (net als vorig jaar 0,1%). 90% van de binnenlandse pakketten werd in 2019 binnen één werkdag bezorgd. Het resterende deel werd binnen 2 dagen of langer bezorgd.

Pakketvervoerders (PostNL, DHL Parcel, DPD en GLS) kiezen voor verschillende mixen van manieren van bezorging. Sommige pakketvervoerders besteden het grootste deel van de bezorging van

¹⁸ Op basis van de bij de ACM door pakketvervoerders aangeleverde cijfers.

¹⁹ Op basis van de bij de ACM door pakketvervoerders aangeleverde cijfers.

pakketten uit, terwijl andere juist een groot deel van hun volume pakketten zelf bezorgen. Onderstaande tabel geeft een overzicht op welke wijze de pakketten zijn bezorgd die in Nederland door eigen bezorgers van deze vier pakketvervoerders werden bezorgd.

Bezorging van pakketten	
Pakketten besteld voor bezorging aan huis	77%
<i>% thuis afgeleverd</i>	92%
<i>% afgeleverd op een servicepunt</i>	4%
<i>% afgeleverd bij de burelen</i>	4%
Pakketten besteld voor bezorging op een servicepunt	7%
Pakketten besteld voor bezorging in pakketkluisen of andere bezorgwijzen (kantoorpanden)	15%

Overzicht bestelling en bezorging pakketten, 2019

De Nederlandse consument bestelde bij de bevroagde partijen dus voornamelijk voor bezorging aan huis. Het aandeel is ten opzichte van een jaar geleden met 1% toegenomen²⁰. Er werd in 2019 iets minder besteld voor bezorging via pakketkluisen of andere bezorgwijzen.

²⁰ Vorig jaar werd door een foutieve berekening 82% gerapporteerd. De juiste waarde was vorig jaar 76%, en voor pakketten besteld voor bezorging via pakketkluisen of andere bezorgwijzen was dit 17%.

6 Ontwikkelingen in de wet- en regelgeving

6.1 Voorgestelde wijziging van de Postwet

Op 30 maart 2020 heeft de Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat (hierna: EZK) het wetsvoorstel tot wijziging van de Postwet 2009 aan de Tweede Kamer aangeboden. Deze aanbieding volgde na een wetsvoorbereiding die enkele jaren geleden is gestart. Een concept van het wetsvoorstel tot wijziging van de Postwet is in het voorjaar van 2019 geconsulteerd.²¹ In juni 2019 heeft de ACM een uitvoerings- en handhavingstoets (UHT) aan EZK uitgebracht.²² In het najaar van 2019 heeft ook de Raad van State haar advies uitgebracht.²³

Met de wijziging wordt beoogd om de continuïteit van de postdienstverlening op de langere termijn te borgen in de transitie naar een brede bezorgmarkt. Het voorstel van de Staatssecretaris tot wijziging van de Postwet bestaat uit vier onderdelen. Ten eerste is volgens de staatssecretaris op enkele punten een wijziging van het wettelijk kader van de universele postdienst (hierna: UPD) nodig om mee te kunnen bewegen met groeiende behoeften van gebruikers en daarbij ook ruimte te laten voor technologische ontwikkelingen. Ten tweede wordt voorzien in een wijziging van de huidige toegangsregulering. Deze aanpassing is volgens EZK gericht op het benutten van schaalvoordelen en niet langer op het verder stimuleren van concurrentie. Ten derde heeft de wijziging van deze wet als doel de positie van werkenden met een arbeidsbeperking in de postsector te versterken. Tot slot heeft de wijziging van deze wet betrekking op het borgen van de continuïteit van de UPD in geval van een buitenlandse overname van de uitvoerder van de UPD.²⁴

De parlementaire behandeling van het wetsvoorstel vindt naar verwachting na het zomerreces van 2020 plaats. Voor de uitwerking van de wijziging van de Postwet voorziet EZK ook wijzigingen in de onderliggende regelgeving. In de komende periode zal hier door EZK verdere invulling aan worden gegeven.

6.2 Overname Sandd door PostNL

Een belangrijke ontwikkeling in 2019 was de verlening van een vergunning door de staatssecretaris van EZK aan PostNL tot het overnemen van Sandd. Door deze overname is het aantal aanbieders van brieven met een landelijk dekkend netwerk afgenomen van twee naar één. De goedkeuring van de overname volgde op een weigering van de ACM om een vergunning te verlenen. De staatssecretaris van EZK heeft aan de vergunningverlening een aantal voorschriften voor PostNL verbonden: er is een

²¹ Consultatie wijziging Postwet, te raadplegen op: <https://www.internetconsultatie.nl/aanpassingpostwet>

²² De uitvoerings- en handhaafbaarheidstoets is te vinden op: <https://www.acm.nl/nl/publicaties/uitvoeringstoets-op-conceptwijziging-postwet>

²³ Het advies van de Raad van State is - naast alle andere stukken bij het wetsvoorstel - te vinden op: <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/wetsvoorstellen/detail?id=2020Z05820&dossier=35423>

²⁴ Zie de toelichting op bij de aanbieding van het wetsvoorstel:

<https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/wetsvoorstellen/detail?id=2020Z05820&dossier=35423>

maximumrendement van 9% opgelegd aan de activiteiten die verband houden met het brievennetwerk, postbezorgers van Sandd krijgen de mogelijkheid om een arbeidsovereenkomst bij PostNL te tekenen en toegang van postvervoerbedrijven tot het netwerk van PostNL wordt geregeld tot aan de inwerkingtreding van de gewijzigde Postwet.²⁵ De ACM heeft op verzoek van de staatssecretaris van EZK advies uitgebracht over toegang.²⁶

Op 11 juni 2020 heeft de rechtbank Rotterdam het besluit tot het verlenen van de vergunning van de staatssecretaris van EZK vernietigd. De gevolgen hiervan zijn bij publicatie van deze monitor nog niet bekend.²⁷ PostNL heeft naar aanleiding van deze vernietiging aangegeven geen aanleiding te zien om af te wijken van de hiervoor genoemde voorschriften.

²⁵ https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven_regering/detail?id=2019Z18281&did=2019D38005

²⁶ <https://www.acm.nl/nl/publicaties/advies-acm-over-toegang-voor-postvervoerders-tot-het-postnetwerk-van-een-gefuseerd-postnl-en-sandd>

²⁷ ECLI:NL:RBROT:2020:5122, te raadplegen:

<https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:RBROT:2020:5122>

Bijlage 1: deelnemende bedrijven

Pakketmarkt

2016	2017	2018	2019
PostNL	PostNL	PostNL	PostNL
DHL Parcel	DHL Parcel	DHL Parcel	DHL Parcel
UPS	UPS	UPS	UPS
DPD (Nederland)	DPD (Nederland)	DPD (Nederland)	DPD (Nederland)
GLS Netherlands	GLS Netherlands	GLS Netherlands	GLS Netherlands
TNT Express Nederland	TNT Express Nederland	TNT Express Nederland	TNT Express Nederland

Postmarkt

2015	2016	2017	2018	2019
PostNL	PostNL	PostNL	PostNL	PostNL
Sandd	Sandd	Sandd	Sandd	Sandd
Intrapost	Intrapost	Intrapost	Intrapost	Intrapost
Van Straaten Post	Van Straaten Post	Van Straaten Post		
RM Netherlands	RM Netherlands	RM Netherlands	RM Netherlands	RM Netherlands
Beson Post	Beson Post	Beson Post	Beson Post	Beson Post
Businesspost West-Brabant	Businesspost West-Brabant	Businesspost West-Brabant	Businesspost West-Brabant	Businesspost West-Brabant
Caparis	Caparis	Caparis	Caparis	Caparis
Cycloon Post	Cycloon Post	Cycloon Post	Cycloon Post	Cycloon Post
depostBode	depostBode	depostBode	depostBode	depostBode
Diamant-groep	Diamant-groep	Diamant-groep	Diamant-groep	Diamant-groep
Ergon Businesspost	Ergon Businesspost	Ergon Businesspost	Ergon Businesspost	Ergon Businesspost
FRL Post	FRL Post	FRL Post	FRL Post	FRL Post
Inclusief Gresbo	Inclusief Gresbo	Inclusief Gresbo	Inclusief Gresbo	Inclusief Gresbo
Mail DMB	Mail DMB	Mail DMB	Mail DMB	Mail DMB
PostCo	PostCo	PostCo		
Post Service Verspreidingen BV	Post Service Verspreidingen BV	Post Service Verspreidingen BV	Post Service Verspreidingen BV	Post Service Verspreidingen BV
SkyNet WorldWide Express	SkyNet WorldWide Express	SkyNet WorldWide Express	SkyNet WorldWide Express	SkyNet WorldWide Express
Businesspost Zuid-Limburg	Businesspost Zuid-Limburg	Businesspost Zuid-Limburg	Businesspost Zuid-Limburg	
		Businesspost Midden-Limburg	Businesspost Midden-Limburg	
Postvak50	Postvak50	Postvak50	Postvak50	
				Business Post Limburg
Stadspost Hengelo - Enschede				
WNK	WNK			
Herling Strijdhorst	Herling Strijdhorst	Herling Strijdhorst	Herling Strijdhorst	Herling Strijdhorst
Meren Post	Meren Post	Meren Post	Meren Post	Meren Post
MSG	MSG	MSG	MSG	MSG
SBPost	SBPost	SBPost	SBPost	SBPost
	Postnned	Postnned	Postnned	Postnned
	Vixia	Vixia		
	Stipt	Stipt		
		Van Gompel Logistics	Van Gompel Logistics	
			Stark Business Post	Stark Business Post
			Probezorgt	Probezorgt
			Business Post Kennemerland	Business Post Kennemerland
			EMCO-groep	EMCO-groep
			Pantar	