



Brussel, 8.11.2021  
COM(2021) 675 final

**VERSLAG VAN DE COMMISSIE AAN HET EUROPEES PARLEMENT, DE RAAD  
EN HET EUROPEES ECONOMISCH EN SOCIAAL COMITÉ**

**over de toepassing en uitvoering van Verordening (EU) 2018/644 betreffende  
grensoverschrijdende pakketbezorgdiensten**

## 1 INLEIDING

De afgelopen jaren is de vraag naar zowel nationale als grensoverschrijdende pakketbezorgdiensten<sup>1</sup> aanzienlijk gestegen. Dankzij de grenzeloze mogelijkheden voor onlineklanten is de grensoverschrijdende elektronische handel toegenomen en is de weg vrijgemaakt voor de dynamische groei van pakketbezorgdiensten. Zoals blijkt uit het laatste verslag van de Europese Groep van regelgevende instanties voor postdiensten (ERGP), is de hoeveelheid pakketten in de geobserveerde periode 2018-2019 met 9,1 % of met meer dan 500 miljoen pakketten gegroeid<sup>2</sup>. Deze ontwikkelingen zijn nog verder versneld door de COVID-19-pandemie. Klanten hadden tijdens de lockdown vanuit huis toegang tot een grote variëteit aan producten en exploitanten van besteldiensten konden hun werk blijven uitvoeren ondanks de beperkingen die tijdens de pandemie werden opgelegd, met name in de transport- en goederenvervoersector. Consumenten verwachten vandaag de dag toegang tot een ruime keuze aan pakketbezorgdiensten, concurrerende aanbiedingen van dergelijke diensten, zowel wat betreft kwaliteit als wat betreft tarieven, en transparantie met betrekking tot binnenlandse en grensoverschrijdende tarieven voor pakketbezorgdiensten. Bovendien beschouwen consumenten het kwaliteitsaspect, zoals flexibele afleverpunten en korte levertijden, steeds meer als belangrijke kenmerken van grensoverschrijdende pakketbezorging.

Verordening (EU) 2018/644 betreffende grensoverschrijdende pakketbezorgdiensten<sup>3</sup> (hierna de “verordening”) is in 2018 in het kader van de strategie voor een digitale eengemaakte markt van de EU vastgesteld om ervoor te zorgen dat de relatief hoge tarieven voor grensoverschrijdende pakketbezorgdiensten, het gebrek aan transparantie van en regelgevend toezicht op dergelijke diensten en de daaraan gerelateerde tarieven niet langer een belemmering vormden voor het grensoverschrijdend aanbieden van pakketbezorgdiensten en de werking van de interne markt.

De verordening bouwt voort en vormt een aanvulling op de regels uit Richtlijn 97/67/EG<sup>4</sup> (de “richtlijn postdiensten”) wat betreft grensoverschrijdende pakketbezorgdiensten. Samen met dit verslag heeft de Commissie een verslag vastgesteld over de toepassing van de richtlijn postdiensten, op basis van de evaluatie van de richtlijn waarin mogelijke gebieden worden

---

<sup>1</sup> In overeenstemming met artikel 2 van de verordening is een pakket een postzending die goederen met of zonder handelswaarde bevat, anders dan post, met een gewicht van ten hoogste 31,5 kg, en zijn pakketbezorgdiensten diensten die bestaan in de ophaling, de sortering, het vervoer en de distributie van pakketten.

<sup>2</sup> ERGP PL II (20) 23, Report on Postal Core Indicators.

<sup>3</sup> Verordening (EU) 2018/644 van het Europees Parlement en de Raad van 18 april 2018 betreffende grensoverschrijdende pakketbezorgdiensten (PB L 112 van 2.5.2018, blz. 19).

<sup>4</sup> Richtlijn 97/67/EG van het Europees Parlement en de Raad van 15 december 1997 betreffende gemeenschappelijke regels voor de ontwikkeling van de interne markt voor postdiensten in de Gemeenschap en de verbetering van de kwaliteit van de dienst, zoals gewijzigd bij Richtlijn 2002/39/EG<sup>4</sup> en Richtlijn 2008/6/EG (PB L 15 van 21.1.1998, blz. 14).

vastgesteld waar het kader voor postdiensten eventueel moet worden afgestemd op markt- en technologische ontwikkelingen en de veranderende behoeften van gebruikers<sup>5</sup>.

In de verordening zijn eisen voor bedrijven vastgesteld volgens welke bedrijven hun tarieven voor bepaalde binnenlandse en grensoverschrijdende bezorgdiensten moeten melden. Hierin is ook een procedure vastgelegd waarmee nationale regelgevende instanties tarieven voor de grensoverschrijdende bezorging van enkelstukspakketten die onredelijk hoog zijn, vaststellen. Bovendien worden in de verordening aan alle regelgevende instanties vaste bevoegdheden toegekend om toezicht te houden op pakketbezorgdiensten. Ten slotte wordt in de verordening het recht van consumenten bevestigd om in overeenstemming met de richtlijn consumentenrechten<sup>6</sup> te worden geïnformeerd over grensoverschrijdende bezorgopties, door de consument te betalen kosten voor grensoverschrijdende pakketbezorgdiensten en het klachtenafhandelingsbeleid van handelaren.

Op grond van artikel 11 van de verordening brengt de Commissie verslag uit over de toepassing en uitvoering van de verordening en beoordeelt zij in het bijzonder de bijdrage ervan aan de verbetering van de grensoverschrijdende pakketbezorgdiensten, waaronder de betaalbaarheid voor kleine en middelgrote ondernemingen en particulieren, en het effect ervan op de hoeveelheden van grensoverschrijdende pakketbezorgdiensten en elektronische handel. Zij moet ook kijken naar de mate waarin nationale regelgevende instanties moeilijkheden hebben ondervonden bij de toepassing van de verordening en de geboekte vooruitgang met betrekking tot andere initiatieven voor de voltooiing van de eengemaakte markt voor pakketbezorgdiensten.

In dit verslag worden de belangrijkste resultaten en uitdagingen met betrekking tot de toepassing en uitvoering tot nu toe benadrukt en hierin staat in het bijzonder dat alle nationale regelgevende instanties aanzienlijke kennis hebben verkregen over de bedrijven die actief zijn op de markt voor pakketbezorgdiensten en over nieuwe bedrijfsmodellen.

## **2 METHODE EN TOEPASSINGSGEBIED**

Dit verslag heeft betrekking op de eerste twee jaar dat de verordening is toegepast. Het is gebaseerd op bijdragen van de ERGP<sup>7</sup>. De in het verslag gebruikte tarieven zijn tussen 2019 en 2021 elk jaar verstrekt door de nationale regelgevende instanties. De Commissie heeft ook een gerichte raadpleging uitgevoerd die is verzonden aan exploitanten van besteldiensten, consumenten, verkoopdiensten en de sociale partners in het Europees comité voor de sociale dialoog voor postdiensten.

---

<sup>5</sup> Verslag van de Commissie aan het Europees Parlement en de Raad over de toepassing van de richtlijn postdiensten (Richtlijn 97/67/EG als gewijzigd bij de Richtlijnen 2002/39/EG en 2008/6/EG) — COM(2021) 674.

<sup>6</sup> Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad (PB L 304 van 22.11.2011, blz. 64).

<sup>7</sup> In het bijzonder, ERGP PL II (20) 24 Report on the evaluation of cross-border parcel delivery services.

In de verordening worden nationale regelgevende instanties verplicht specifieke informatie, waaronder tarieven, te verzamelen van aanbieders van pakketbezorgdiensten. De tarieven die onder het toepassingsgebied van de verordening vallen, zijn de openbaar vermelde binnenlandse en grensoverschrijdende tarieven binnen de EU voor 15 veelgebruikte pakketbezorgdiensten die zijn vermeld in de bijlage bij de verordening. Deze tarieven hebben uitsluitend betrekking op enkelstukszendingen zonder korting. Deze zijn daarom hoofdzakelijk van toepassing op pakketbezorgdiensten die worden afgenomen door individuele consumenten of zeer kleine webwinkels die niet met bedrijven hebben onderhandeld over tarieven. Grootverzenders, met name webwinkels of platforms voor elektronische handel, profiteren doorgaans van onderhandelde tarieven met korting vanwege grote volumes, maar ook omdat de verzenders voorsorteer- of transportactiviteiten op zich nemen. Dientengevolge gelden de openbaar vermelde tarieven slechts voor een zeer klein deel van de gehele markt voor pakketbezorgdiensten, wellicht maar voor 6 % van het totale aantal pakketten<sup>8</sup>.

Toch zijn individuele verzenders van enkelstukspakketzendingen bijzonder kwetsbaar voor tarieven, die betaalbaar voor hen moeten blijven. Dit is bevestigd door de consumenten die hebben geantwoord op de gerichte raadpleging. Zeer kleine webwinkels, die waarschijnlijk pakketbezorgdiensten met enkelstukstarieven gebruiken, kijken bij het opzetten van hun elektronische handel vaak naar de goedkoopste leveringsopties. Zij kunnen derhalve baat hebben bij meer transparantie over tarieven. Transparante tarieven voor enkelstukszendingen dienen ook als referentiepunt voor grotere webwinkels als zij met aanbieders van bezorgdiensten onderhandelen over tarieven met korting.

### **3 OVERZICHT VAN DE MARKT VOOR PAKKETBEZORGDIENTEN IN DE EU**

De markt voor grensoverschrijdende pakketbezorgdiensten is sinds de jaren 1990 opengesteld voor mededinging. Sinds die tijd bieden verschillende aanbieders verschillende diensten en prijzen aan afhankelijk van het gewicht, de grootte en de bestemming, evenals meerwaarde biedende productonderdelen, zoals traceerbaarheidssystemen of opties voor de verzendingsduur.

De markt voor pakketbezorgdiensten kan grofweg worden ingedeeld in drie deelmarkten: “business-to-business” (b2b), “business-to-consumer” (b2c) en “consument aan elke andere partij” (c2x). Van deze drie maakt het c2x-segment slechts een klein deel van de markt uit: naar schatting omvat het c2x-segment, voor pakketten die tegen enkelstukstarieven worden verzonden, in Duitsland minder dan 7 % van de totale markt voor pakketbezorgdiensten en in Nederland minder dan 3 %<sup>9</sup>.

Het groeipotentieel van de markt voor pakketbezorgdiensten hangt nauw samen met de groei van de onlinedetailhandelsmarkt. De totale onlinedetailhandelsverkoop bedroeg in Europa in

---

<sup>8</sup> Volgens de International Post Corporation (IPC) bedroeg het gemiddelde volume dat individuele verzenders in 2019 verzonden 5,8 %, het volume van de overheid 10,5 % en het volume van het bedrijfsleven 83,7 %.

<sup>9</sup> ERGP PL II (20) 24, Report on the evaluation of cross-border parcel delivery services.

2019 424 miljard EUR, met een groei van 15 % per jaar sinds 2014. Grensoverschrijdende pakketbezorging is goed voor bijna 24 % van de totale onlineverkoop in Europa<sup>10</sup>. Als gevolg daarvan is de Europese markt voor pakketbezorgdiensten de afgelopen twee jaar aanzienlijk gegroeid, met een omzet van meer dan 70 miljard EUR in 2019<sup>11</sup>. Dankzij de technologie voor het volgen en traceren van poststukken en pakketten en een veiligere, betrouwbaardere zorgdienst hebben consumenten meer vertrouwen gekregen.

De COVID-19-crisis heeft de groei van de elektronische handel en daarmee van de pakketbezorgdiensten versneld. Wereldwijd bedroeg de gemiddelde groei van de pakketvolumes in het tweede kwartaal van 2020, tijdens de COVID-19-lockdown, 43 %<sup>12</sup>. Deze tendens heeft gedurende de rest van het jaar doorgezet<sup>13</sup>.

In de eerste beoordeling op korte termijn van de verordening inzake geoblocking<sup>14</sup> die op 30 november 2020 is vastgesteld, werd geconcludeerd dat sommige webwinkels huiverig blijven om grensoverschrijdende leveringsmogelijkheden aan te bieden. Hoewel de verordening inzake geoblocking handelaren niet verplicht om grensoverschrijdend te leveren wanneer dit niet in de overeenkomst is bepaald, kan het winkelproces echter in de laatste fasen worden belemmerd, omdat de consument er pas dan van in kennis wordt gesteld dat de webwinkel niet bezorgt in het land waar de consument woont. Uit een “mystery shopping”-onderzoek waarnaar in het verslag over geoblocking wordt verwezen en waarin verschillende aspecten van onlinewinkelen worden bekeken (niet uitsluitend grensoverschrijdende pakketbezorging) blijkt dat slechts een op de drie grensoverschrijdende winkelpogingen lukte.

Dergelijke problemen kunnen een negatieve invloed hebben op de verwachtingen van de consumenten die graag willen dat het aanbod op de gehele Europese eengemaakte markt toegankelijk is. Tegelijkertijd stuiten onlinehandelaren nog steeds op administratieve belemmeringen (zoals btw-registratievereisten) en ondervinden zij een gebrek aan duidelijkheid over de vereisten inzake consumentenbescherming die van toepassing zijn op grensoverschrijdende verkoop<sup>15</sup>. Deze problemen weerhouden webwinkels er dan ook van meer grensoverschrijdende activiteiten te ontplooiën.

Aanbieders van pakketbezorgdiensten die actief zijn op de markt zijn onder andere nationale postbedrijven, expres- en logistieke bedrijven, bedrijven die voornamelijk op de binnenlandse markt actief zijn en pakketmakelaars (d.w.z. bemiddelaars tussen klanten en bedrijven die

---

<sup>10</sup> <https://ecommercenews.eu/24-of-ecommerce-in-europe-is-cross-border/>

<sup>11</sup> European Parcels Market Insight Report 2020, Apex Insight.

<sup>12</sup> IPC (2020), Global Postal Industry report 2020, blz. 9.

<sup>13</sup> Bv. <http://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/connecting-businesses-and-consumers-during-covid-19-trade-in-parcels-d18de131/>; en 22 Europese en nationale regelgevers maakten melding van hogere pakketvolumes in augustus (ten opzichte van 15 in april), zie het verslag van de Europese Groep van regelgevende instanties voor postdiensten over de gevolgen van COVID-19 op de postsector.

<sup>14</sup> COM(2020) 766 final.

<sup>15</sup> Dit zijn respectievelijk de op één en op twee na belangrijkste obstakels voor detailhandelaren (na invordering van schulden). Deze obstakels hebben nog steeds gevolgen voor een groot deel van de bedrijven (60 % van de bedrijven noemt btw-procedures als een obstakel voor grensoverschrijdende verkoop). Werkdocument van de diensten van de Commissie: *Business Journey on the Single Market: Practical Obstacles and Barriers* (SWD(2020) 54 final).

verzoeken om pakketbezorgdiensten van klanten bundelen). Terwijl nationale universele postdiensten in hun respectieve landen doorgaans een zeer hoog marktaandeel hebben op de brievenmarkt<sup>16</sup>, hadden zij op de pakketmarkt in de periode 2015-2019 slechts een gemiddeld aandeel van circa 33 % wat betreft volume en 27 % wat betreft inkomsten<sup>17</sup>. Internationale expres- en logistieke bedrijven zijn de belangrijkste spelers in de verschillende marktsegmenten, terwijl in sommige lidstaten ook internationale platforms voor onlinedetailhandel hun intrede op de markt voor pakketbezorgdiensten hebben gedaan (Oostenrijk, Frankrijk, Duitsland, Italië en Spanje). Daardoor zijn er naast de gevestigde exploitanten met een nationale voetafdruk steeds meer spelers met een multinationale/internationale logistieke structuur actief in deze sector.

De markt voor pakketbezorgdiensten wordt voortdurend geïnnoveerd en gedigitaliseerd. Dankzij technologie zijn pakketbezorgdiensten beter, goedkoper en betrouwbaarder geworden. Bedrijven investeren in de verbetering van hun informatiesystemen, zowel om hun klanten betere informatie over de levering te verstrekken (bv. door innovatieve oplossingen voor het volgen van pakketten te gebruiken) als om hun operationele doeltreffendheid te verbeteren. Veel vervoerders zetten de laatste tijd transportfietsen in voor het laatste stuk van de bezorging en elektrische voertuigen om hun milieuvoetafdruk te verlagen, en maken meer gebruik van kluisjes en ophaalpunten om het onlineklanten nog gemakkelijker te maken.

## **4 BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN OVER DE TOEPASSING EN UITVOERING VAN DE VERORDENING**

### **4.1 Regelgevend toezicht**

In overeenstemming met de vereisten uit de verordening hebben **aanbieders van pakketbezorgdiensten** (met meer dan 50 werknemers of gevestigd in meer dan één lidstaat) essentiële informatie over hun activiteiten, waaronder omzet, volumes en personeel, ingediend bij de nationale regelgevende instantie van hun lidstaat. Negen van de dertien vakbondsvertegenwoordigers die hebben deelgenomen aan de raadpleging waren echter van mening dat de transparantie met betrekking tot het aantal personeelsleden dat in dienst was bij pakketbezorgdiensten niet was verbeterd door deze verslaglegging en elf van hen gaven aan dat de verslaglegging en transparantie wat betreft de arbeidsstatus van werknemers in de pakketbezorgdiensten hierdoor niet was verbeterd. De ERGP meldde dat verschillende nationale regelgevende instanties op moeilijkheden waren gestuit bij het verzamelen van personeelsgegevens en bij het verstrekken van voldoende gedetailleerde informatie over personeel. Bovendien gaf zij aan dat 15 nationale regelgevende instanties in 2020 hadden besloten de verzamelde gegevens niet bekend te maken<sup>18</sup>.

---

<sup>16</sup> Punt 3.2 van SWD(2021) 309 bij het verslag van de Commissie aan het Europees Parlement en de Raad van 17 november 2015 over de toepassing van de richtlijn postdiensten (Richtlijn 97/67/EG als gewijzigd bij de Richtlijnen 2002/39/EG en 2008/6/EG) — COM(2021) 674.

<sup>17</sup> ERGP report on core indicators for monitoring the European postal market, 2020.

<sup>18</sup> ERGP PL II (20) 24, Report on the evaluation of cross-border parcel delivery services.

Aanbieders die grensoverschrijdend actief zijn hebben ook hun openbare tarievenlijst voor 15 veelgebruikte pakketbezorgdiensten ingediend. Deze verslagleggingsverplichtingen hebben over het algemeen geleid tot een coherenter en gedetailleerder proces voor het verzamelen van informatie en gegevens in de lidstaten, ondanks het feit dat er verschillen zijn in de nauwkeurigheid van de ingediende gegevens.

**De nationale regelgevende instanties** hebben de openbare tarievenlijst voor de 15 veelgebruikte pakketbezorgdiensten eenmaal per jaar ingediend bij de Commissie. Alle regelgevers hebben zich in de meeste gevallen gehouden aan de termijn voor het indienen van de tarieven. De nationale regelgevende instanties moesten ook vaststellen welke tarieven zij onredelijk hoog achten en hierover beoordelingen opstellen en indienen bij de Commissie. Deze beoordeling bestrijkt echter alleen tarieven voor diensten die zijn onderworpen aan een universeledienstverplichting, omdat volgens de richtlijn postdiensten uitsluitend deze diensten kostengeoriënteerd en betaalbaar moeten zijn. In haar richtsnoeren uit 2018 beveelt de Commissie aan dat nationale regelgevers die gebruikmaken van een filtermechanisme dat voorafgaat aan de beoordeling, d.w.z. een systeem voor de ranking van de grensoverschrijdende tarieven voor de 15 veelgebruikte pakketbezorgdiensten als onderdeel van de beoordelingsprocedure, de 25 % hoogste tarieven uit de ranking moeten beoordelen. De ERGP heeft de Commissie onlangs aanbevolen<sup>19</sup> dat de nationale regelgevende instanties de beoordeling vanaf 2022 beperken tot de 20 % hoogste tarieven.

In 2020 hebben nationale regelgevers 20 beoordelingsverslagen ingediend bij de Commissie, evenveel als in 2019. Van de zes landen waar in 2020 mogelijk hoge tarieven zijn waargenomen, leidde de tussenkomst van de nationale regelgevers in 2021 in twee lidstaten tot lagere prijzen.

De **Commissie** heeft de niet-vertrouwelijke versies van de bovengenoemde beoordelingsverslagen bekendgemaakt<sup>20</sup>. Op 20 september 2018 heeft zij bovendien een uitvoeringsverordening<sup>21</sup> vastgesteld, tot vaststelling van de formulieren voor de indiening van informatie door aanbieders van pakketbezorgdiensten. Verder heeft zij op 12 december 2018 richtsnoeren voor nationale regelgevende instanties afgegeven betreffende de transparantie en beoordeling van tarieven voor grensoverschrijdende pakketten<sup>22</sup>. Beide rechtshandelingen zijn gericht op het normaliseren en het waarborgen van de consistentie van de verslaglegging en de tariefbeoordelingen, en tegelijkertijd op het verlagen van de

---

<sup>19</sup> Op 29 april 2021 heeft de ERGP “ERGP PL (21) 4 on a possible reduction of the percentage of the pre-assessment filter mechanism” gepubliceerd.

<sup>20</sup> [https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/parcel-delivery/assessment-cross-border-single-piece-parcel-tariffs\\_nl](https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/parcel-delivery/assessment-cross-border-single-piece-parcel-tariffs_nl)

<sup>21</sup> Uitvoeringsverordening (EU) 2018/1263 van de Commissie van 20 september 2018 tot vaststelling van de formulieren voor de indiening van informatie door aanbieders van pakketbezorgdiensten overeenkomstig Verordening (EU) 2018/644 van het Europees Parlement en de Raad, C/2018/6007.

<sup>22</sup> Mededeling van de Commissie betreffende richtsnoeren voor nationale regelgevende instanties betreffende de transparantie en beoordeling van tarieven van grensoverschrijdende pakketten overeenkomstig Verordening (EU) 2018/644 en Uitvoeringsverordening (EU) 2018/1263 van Commissie, COM/2018/838 final.

administratieve lasten voor nationale regelgevende instanties en aanbieders van pakketbezorgdiensten.

Op grond van de verordening moeten de **lidstaten** regels vaststellen voor sancties die van toepassing zijn op aanbieders die inbreuk op deze verordening plegen. Alle nationale regelgevende instanties beschikken via de nationale wetgeving over bevoegdheden om sancties op te leggen. Geen van de nationale regelgevende instanties heeft tot nu toe sancties opgelegd vanwege vermeende inbreuken op de verordening.

De aanbieders van pakketbezorgdiensten, de nationale regelgevende instanties en de lidstaten zijn de verplichtingen uit de verordening over het algemeen nagekomen. In sommige gevallen waren de nationale regelgevende instanties te laat met het indienen van de tariefbeoordelingsverslagen bij de Commissie. De Commissie ziet erop toe in hoeverre de vertraging in de komende verslagperioden aanhoudt en wat de redenen daarvoor zijn.

### ***Administratieve gevolgen en moeilijkheden voor de nationale regelgevende instanties***

Wat betreft het **verzamen en indienen van informatie** door de aanbieders van pakketbezorgdiensten hebben enkele regelgevers kleine, maar verschillende problemen gemeld waarmee aanbieders van pakketbezorgdiensten te maken kregen met betrekking tot bijvoorbeeld uiteenlopende interpretaties van specifieke termen<sup>23</sup> (franchisenemers, onderaannemers) of in verband met bepaalde gegevens<sup>24</sup> (omzet, volumes, werkgelegenheid). In 2020 hebben echter minder nationale regelgevende instanties melding gemaakt van dergelijke moeilijkheden dan in 2019, wat erop duidt dat er wellicht sprake is van een leercurve.

Wat betreft het **verzamen en indienen van tarieven** van aanbieders van pakketbezorgdiensten aan de nationale regelgevende instanties, die de tarieven op hun beurt weer indienen bij de Commissie, hielden de meeste moeilijkheden verband met technische problemen met de pakketapplicatie (een online gegevensverzamelingsinstrument) die wordt gebruikt voor het indienen van de tarieven. Deze problemen zijn inmiddels opgelost. Een aantal nationale regelgevende instanties heeft met enige vertraging de tarieven ontvangen van de aanbieders van pakketbezorgdiensten, waardoor het voor hen moeilijk was deze binnen de termijn te controleren en in te dienen bij de Commissie.

Wat betreft de tarieven voor de 15 veelgebruikte pakketbezorgdiensten zijn problemen met definities en moeilijkheden om de juiste tariefcategorie te vinden vaak te wijten aan het feit dat de verordening is gebaseerd op de gewichtscategorieën die worden gehanteerd door aangewezen aanbieders van universele diensten. Andere aanbieders van pakketbezorgdiensten (vaak aanbieders van expresdiensten) baseren hun tarieven wellicht eerder op andere criteria, zoals bijvoorbeeld afmetingen. Sommige aanbieders vonden het daarom moeilijk om hun diensten onder een van de 15 categorieën te scharen. Dit maakt het moeilijk om de tarieven op eerlijke wijze te vergelijken. Er is ook opgemerkt dat er sprake is van enige inconsistentie bij

---

<sup>23</sup> 15 nationale regelgevende instanties in 2019 en 9 in 2020.

<sup>24</sup> 7 nationale regelgevende instanties in 2019 en 5 in 2020.

de toewijzing van producten, waarbij sommige aanbieders dezelfde pakketproductgegevens in verschillende categorieën hebben gemeld. Sommige aanbieders van universele diensten melden dat er geen mogelijkheid is om de pakketten te volgen en dat de standaardpakketten van universele diensten niet worden gevolgd.

Het aantal aanbieders van pakketbezorgdiensten dat tarieven meldt aan hun nationale regelgevende instantie verschilt aanzienlijk tussen de lidstaten, ongeacht hoe groot de lidstaat is. Het aantal aanbieders dat binnenlandse en grensoverschrijdende bezorgdiensten aanbiedt voor een traceerbaar pakket van 1 kg ligt afhankelijk van de lidstaat tussen de 4 en de 18. Dit kan erop wijzen dat de marktconcentratie in de EU zeer uiteenlopend is of dat het voor regelgevers moeilijk is om de verslagleggingsverplichtingen van bedrijven te handhaven.

Wat betreft de **beoordeling** van de nationale regelgevende instanties **van tarieven die wellicht onredelijk hoog** zijn, hielden de belangrijkste moeilijkheden die de regelgevende instanties hebben gemeld doorgaans verband met de beschikbaarheid van gegevens en met de vergelijkbaarheid ervan. De ervaring leert dat bepaalde elementen waarmee de regelgevers in hun beoordeling rekening moeten houden, te weten de volumes tussen de lidstaat van herkomst en de lidstaat van bezorging, specifieke vervoers- of afhandelingskosten en andere relevante kosten en dienstkwaliteitsnormen, bij de tariefbeoordelingen meer werden gebruikt dan andere (zoals de waarschijnlijke gevolgen voor particuliere gebruikers en kleine en middelgrote ondernemingen).

De ERGP heeft ook de **administratieve gevolgen** voor nationale regelgevende instanties in hun toepassing van de verordening beoordeeld<sup>25</sup>.

In 2020 werden er gemiddeld 108 werkuren besteed aan het verzamelen en verwerken van informatie uit hoofde van de verordening, tegenover 168 in 2019 (-35 %). In 2020 werden er gemiddeld 95 werkuren besteed aan het verzamelen en indienen van tarieven, tegenover 159 in 2019 (-40 %). Het aantal bestede werkuren varieert echter aanzienlijk tussen de nationale regelgevende instanties. In 2020 werden er 135 werkuren besteed aan de beoordeling van de tarieven, vergeleken met 182 in 2019 (-26 %).

De bovenstaande moeilijkheden lijken voornamelijk verband te houden met de eerste toepassingsperiode en lijken niet te wijzen op aanzienlijke problemen bij de gegevensverzameling of het regelgevend toezicht. De Commissie zal in de gaten houden of bepaalde moeilijkheden aanhouden en beoordelen hoe ervoor kan worden gezorgd dat de gegevens beter te vergelijken zijn, bijvoorbeeld door middel van richtsnoeren voor bedrijven en regelgevende instanties.

De technische problemen met de doorgifte van gegevens voor publicatie in de online pakketapplicatie moeten voortdurend in de gaten worden gehouden.

---

<sup>25</sup> ERGP PL II (20) 24, Report on the evaluation of cross-border parcel delivery services.

## 4.2 Transparantie van grensoverschrijdende tarieven

Om de transparantie van grensoverschrijdende tarieven te vergroten, heeft de Commissie in 2019 een online transparantie-instrument opgezet. Op dit instrument worden de openbare lijsten van binnenlandse en grensoverschrijdende tarieven voor 15 veelgebruikte pakketbezorgdiensten voor enkelstukszendingen in alle lidstaten bekendgemaakt<sup>26</sup>. Deze zijn in principe uitsluitend relevant voor consumenten of zeer kleine (micro)webwinkels die niet profiteren van tarieven met korting.

In 2021 heeft de Commissie 40 440 tarieven bekendgemaakt die werden toegepast door 281 aanbieders van pakketbezorgdiensten, een afname ten opzichte van 52 276 tarieven van 386 aanbieders van pakketbezorgdiensten in 2019. De daling van het aantal aanbieders en van tarieven lijkt niet te wijzen op een daadwerkelijke tendens naar enige consolidatie op de markt, maar is waarschijnlijk eerder het resultaat van het feit dat nationale regelgevende instanties de reikwijdte van hun verslagleggingsverplichtingen na hun eerste ervaring in 2019 opnieuw hebben beoordeeld of gedefinieerd, aangezien dochterondernemingen die in hetzelfde land actief waren in bepaalde landen prijsgegevens herhaalden.

Op basis van het aantal bezoeken lijkt de bekendheid van het online transparantie-instrument aan de lage kant zijn. In 2019 bedroeg het gemiddelde aantal bezoeken per maand 333, en in 2020 was dit 814. Sommige nationale regelgevende instanties zijn proactiever bij het verspreiden van de link naar het instrument dan andere, zoals kan worden opgemaakt uit het profiel van de gebruikers, waarbij de meeste bezoekers van de pagina afkomstig waren uit Italië (40 %), Hongarije (16 %), België (8 %) en Kroatië (7 %). De Commissie en de nationale regelgevers moeten zich inspannen om de gebruikersvriendelijkheid van dit transparantie-instrument te bevorderen en verbeteren.

De respondenten van de gerichte raadpleging van de Commissie over grensoverschrijdende pakketbezorging bevestigen dat webwinkels en consumenten nauwelijks op de hoogte zijn van het bestaan ervan. Hoewel aanbieders van pakketbezorgdiensten hiervan beter op de hoogte zijn, geven zij aan dat er op hun eigen websites en op andere prijsvergelijkingswebsites relevantere informatie staat.

De nationale regelgevende instanties benoemen nog een aantal tekortkomingen van het online transparantie-instrument van de Commissie, wat leidt tot vragen over de doeltreffendheid ervan in de huidige vorm<sup>27</sup>. De databank van de website wordt bijvoorbeeld slechts eenmaal per jaar bijgewerkt, terwijl de tarieven gedurende het hele jaar kunnen veranderen. De nationale regelgevende instanties geven ook aan dat de tarieven van de diensten die particulieren en webwinkels het meest gebruiken wellicht niet worden vermeld. Bovendien baseren sommige aanbieders van pakketbezorgdiensten hun tarieven op de afmetingen van een pakket en niet op het gewicht ervan (wat een van de zoekcriteria van het online instrument is). Verder hebben eindgebruikers andere kenmerken van het product nodig om

<sup>26</sup> [https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/parcel-delivery/public-tariffs-cross-border\\_nl](https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/parcel-delivery/public-tariffs-cross-border_nl)

<sup>27</sup> ERGP PL II (20) 24, Report on the evaluation of cross-border parcel delivery services.

een geïnformeerde keuze te maken, zoals de leveringstermijn of verzekeringsvoorwaarden. Deze worden niet vermeld.

In overeenstemming met de verordening worden de tarieven op de website van de Commissie vermeld exclusief btw. Een aanbieder van pakketbezorgdiensten die geen universele diensten aanbiedt, is btw-plichtig, terwijl een aanbieder van universele diensten dit niet is. Het vergelijkingsinstrument maakt het daarom moeilijk voor consumenten om de daadwerkelijke prijs die zij voor een pakketbezorgdienst zouden betalen te vergelijken. Dit is van invloed op de doeltreffendheid en de gebruikersvriendelijkheid ervan.

Een dynamischere prijscalculator, die bijvoorbeeld regelmatig bijgewerkte tarieven biedt of die gebruikers in staat stelt om meer opties voor de gewenste dienst op te nemen in hun zoekopdracht, kan wellicht een beter alternatief zijn dan het bestaande online instrument van de Commissie. De nationale regelgevende instanties waarschuwen echter dat een dergelijke aanpak mogelijk aanzienlijke administratieve lasten met zich meebrengt voor zowel regelgevers als aanbieders van pakketbezorgdiensten, en voeren aan dat commerciële aanbieders zich wellicht in een betere positie bevinden om dergelijke diensten aan te bieden, wat in sommige lidstaten al gebeurt.

Volgens de verordening moet het online instrument van de Commissie neutraal en niet-commercieel van aard zijn. Kortingen tussen webwinkels en aanbieders van pakketbezorgdiensten komen voort uit onderhandelingen tussen beide partijen. Het zou niet nuttig zijn om deze op te nemen op de website van de Commissie, omdat dit geen specifieke voorwaarden zijn die voor alle webwinkels gelden. Bovendien vormen deze kortingen commercieel gevoelige gegevens, die niet openbaar beschikbaar zijn.

Hoewel het nog te vroeg is om de werking van het online transparantie-instrument voor tarieven van de Commissie volledig te beoordelen, lijkt er nu meer transparantie te zijn over de tarieven voor de grensoverschrijdende bezorging van enkelstukspakketten dan voordat de verordening bestond. Om ervoor te zorgen dat er meer gebruik zal worden gemaakt van het transparantie-instrument, zal de Commissie nagaan welke verbeteringen ervoor kunnen zorgen dat de tarieven beter kunnen worden vergeleken, waarbij met name wordt gekeken naar de verschillende btw-behandelingen. Bovendien zal zij zorgen voor een betere promotie bij het grote publiek, voornamelijk door aan te tonen dat het instrument een aanvulling vormt op andere bestaande prijsvergelijkingsinstrumenten.

### ***Betaalbaarheid voor kleine en middelgrote ondernemingen en particulieren***

Meer transparantie over tarieven draagt naar verwachting bij aan de verbetering en betaalbaarheid van grensoverschrijdende pakketbezorgdiensten, voornamelijk voor gebruikers van enkelstuksdiensten waarover niet is onderhandeld.

Er is een tariefanalyse uitgevoerd voor een standaardpakket van 1 kg en een standaardpakket van 2 kg met de mogelijkheid om het pakket te volgen, de populairste categorieën wat betreft

het aantal prijsaanbiedingen in het transparantie-instrument<sup>28</sup>. Deze analyse had betrekking op de ontwikkeling gedurende de eerste drie jaar van de gegevensverzameling. Hieruit is enigszins tegengesteld bewijs voortgekomen voor de ontwikkeling en de hoogte van de tarieven van diensten die worden aangeboden door aanbieders van universele diensten en aanbieders van niet-universele diensten<sup>29</sup>.

In de periode 2019-2021 bleven de gemiddelde tarieven voor de grensoverschrijdende bezorging van deze twee pakketten<sup>30</sup> door **aanbieders van universele diensten** nominaal grotendeels stabiel, met uitzondering van Finland, waar de grensoverschrijdende tarieven aanzienlijk daalden, en Hongarije, waar de tarieven juist aanmerkelijk stegen. In dezelfde periode stegen de tarieven voor de binnenlandse bezorging van dezelfde pakketten in veel lidstaten aanzienlijk, in acht lidstaten zelfs met meer dan 12 %.

De verhouding tussen de gemiddelde grensoverschrijdende en binnenlandse tarieven die aanbieders van universele diensten in 2021 in rekening brengen, varieert van circa 2 (in Frankrijk, Malta, Nederland, Spanje en Zweden voor beide pakketten) tot circa 9 (in Roemenië voor het pakket van 2 kg met de mogelijkheid om het pakket te volgen). Dit betekent dat de grensoverschrijdende tarieven gemiddeld twee tot negen keer hoger liggen dan de binnenlandse tarieven. Gedurende de drie beoordeelde jaren is deze verhouding niet veel veranderd.

De gemiddelde grensoverschrijdende tarieven van dezelfde categorieën pakketten die worden bezorgd door **aanbieders van niet-universele diensten** zijn in de periode 2019-2021 sterker gestegen. In veel gevallen zijn de binnenlandse tarieven echter nog meer gestegen. De verhouding tussen de gemiddelde grensoverschrijdende en binnenlandse tarieven die aanbieders van niet-universele diensten in 2021 in rekening brengen, varieert van circa 2 (in Finland, Frankrijk, Italië, Luxemburg en Nederland voor het pakket van 1 kg met de mogelijkheid om het pakket te volgen) tot circa 30 (in Malta voor het pakket van 2 kg met de mogelijkheid om het pakket te volgen).

De gemiddelde grensoverschrijdende tarieven die aanbieders van niet-universele diensten in rekening brengen, zijn doorgaans hoger dan de tarieven die aanbieders van universele diensten in rekening brengen voor universele diensten. Uit een vergelijking van de tarieven die aanbieders van universele diensten en aanbieders van niet-universele diensten in 2019 in rekening brachten, blijkt ook dat de tarieven die aanbieders van universele diensten rekenden voor het grensoverschrijdend versturen van een pakket van 1 kg met de mogelijkheid om het pakket te volgen, dichterbij de laagste tarieven voor de dienst lagen dan bij het hoogste tarief<sup>31</sup>.

---

<sup>28</sup> Deze producten zijn ook gekozen vanwege het wijdverspreide gebruik ervan onder consumenten. Naar schatting woog 86 % van de online in een ander land gekochte items minder dan 2 kg.

<sup>29</sup> Zie bijlage 1 bij dit verslag voor de gespecificeerde gegevens en de gehanteerde methodiek.

<sup>30</sup> Zie ook bijlage 1, tabellen met de ontwikkeling van de tarieven voor enkelstukszendingen.

<sup>31</sup> ERGP PL II (20) 23 Report on Postal Core Indicators.

De prijs is echter niet de enige factor die de bezorging van een pakket al dan niet betaalbaar maakt voor de eindgebruiker. De kwaliteit van de diensten, zoals de leveringstermijn of het afleverpunt, speelt ook een belangrijke rol. Het dienstverleningsniveau is de afgelopen jaren over het algemeen verbeterd, bijvoorbeeld wat betreft een snellere levering, digitale volgsystemen waarmee de ontvanger op de hoogte wordt gehouden van de locatie van het pakket, of meer alternatieve afleverpunten, zoals pakketkluisjes of winkels. Terwijl de tarieven nu stabiel zijn of licht stijgen, bieden pakketbezorgdiensten een hogere kwaliteit of nemen zij gratis bezorgdiensten op.

In 2019 concludeerde slechts een klein aantal lidstaten waar pakketten van universele diensten werden aangetroffen in het hogere segment grensoverschrijdende tarieven in hun beoordeling dat deze tarieven onredelijk hoog (vier lidstaten) of mogelijk onredelijk hoog waren (één lidstaat). Als die regelgevers rekening hielden met een aantal objectieve elementen, zoals andere relevante tarieven voor vergelijkbare pakketbezorgdiensten, volumes van handelsstromen, of specifieke vervoers-, afhandelings- of andere relevante kosten, kwamen zij tot de conclusie dat er een groot verschil was tussen de tarieven en de onderliggende kosten. Over het algemeen werden tarieven die in 2019 als onredelijk hoog worden aangemerkt, ook in 2020 onredelijk hoog bevonden. De verordening bevat geen verplichting voor nationale regelgevers om maatregelen te treffen voor het corrigeren van een dergelijke situatie.

De richtlijn postdiensten bevat alleen een algemeen kader voor de beoordeling of de tarieven van universele postdiensten betaalbaar en kostengeoriënteerd zijn. Volgens de ERGP<sup>32</sup> bevestigt een aantal nationale regelgevende instanties de betaalbaarheid van die tarieven voor consumenten en kleine en middelgrote ondernemingen. Enkele redenen hiervoor zijn het feit dat aanbieders van alternatieve bezorgdiensten vergelijkbare diensten hebben aangeboden tegen lagere prijzen of dat de tarieven betrekking hadden op producten die niet veel werden gebruikt.

In reactie op de raadpleging van de Commissie waren de meningen van de belanghebbenden over de vraag of de tarieven voor pakketbezorgdiensten betaalbaar zijn, verdeeld. Eindgebruikers en verenigingen van detailhandelaren gaven aan dat de betaalbaarheid van de tarieven de afgelopen twee jaar niet is veranderd. De meeste aanbieders van pakketbezorgdiensten, inclusief aanbieders van universele diensten, zijn daarentegen positiever gestemd en vinden dat pakketbezorgdiensten betaalbaarder zijn geworden. De algehele beoordeling van de antwoorden op de raadpleging wijst erop dat de tarieven over het algemeen betaalbaar zijn.

De Commissie blijft de tarieven die aanbieders van postbezorgdiensten in rekening brengen, de ontwikkeling ervan en de betaalbaarheid voor gebruikers in de gaten houden, waarbij zij ook rekening houdt met de aanzienlijke verandering in het volume de afgelopen jaren.

---

<sup>32</sup> ERGP PL II (20) 24, Report on the evaluation of cross-border parcel delivery services.

## ***Effect op de hoeveelheden van grensoverschrijdende pakketbezorgingen en elektronische handel, met inbegrip van gegevens over bezorgtarieven***

De verordening bevat met haar beperkte toepassingsgebied en gerichte doelstellingen geen bepalingen die rechtstreeks van invloed zijn op de hoeveelheid grensoverschrijdende pakketbezorgingen in het kader van de elektronische handel.

De verhoogde transparantie van grensoverschrijdende tarieven kan helpen bij de organisatie van nieuwe kleine webwinkels en reeds bestaande fysieke detailhandelaars die besluiten hun producten online te verkopen door vast te stellen welke van de 15 veelgebruikte pakketbezorgdiensten de beste bezorgopties zijn. Onder de fysieke detailhandelaars vallen ook de vele kleine fysieke winkeliers die tijdens de COVID-19-pandemie en voornamelijk tijdens de lockdowns gedwongen waren alternatieve oplossingen te vinden om hun producten te verkopen.

Voor bezorgtarieven in het kader van elektronische handel moet inderdaad onderscheid worden gemaakt tussen de tarieven die aanbieders van pakketbezorgdiensten in rekening brengen aan webwinkels en de bezorgkosten die webwinkels in rekening brengen aan eindgebruikers. Hoewel met de verordening wordt geprobeerd bepaalde tarieven van aanbieders van pakketbezorgdiensten door meer transparantie betaalbaarder te maken voor particulieren, kunnen de tarieven die door de detailhandelaar worden onderhandeld helemaal anders zijn. Het bedrag dat de eindgebruiker bij een transactie betaalt, is grotendeels afhankelijk van de bedrijfsstrategie van de handelaar. Een webwinkel kan er inderdaad voor kiezen om de verzending gratis aan te bieden door de bezorgkosten (geheel of gedeeltelijk) op zich te nemen, of deze (geheel of gedeeltelijk) op te nemen in de prijs van het product. Hetzelfde kan gebeuren met andere kosten die verband houden met de onlineverkoop van producten, zoals verpakkingskosten. Het is daarom niet mogelijk om van de totaalprijs die de eindgebruiker betaalt af te leiden wat de daadwerkelijke bezorgkosten zijn. Dit maakt het moeilijk om te evalueren of de verordening van invloed is op de bezorgkosten die eindgebruikers betalen voor de producten die zij online kopen. Het kan echter de moeite waard zijn om te onderzoeken hoe de tarieven voor pakketbezorgingen in de elektronische handel worden bepaald.

### **4.3 Informatie voor consumenten**

In de verordening is bepaald dat consumenten met betrekking tot overeenkomsten die onder de **richtlijn consumentenrechten**<sup>33</sup> vallen, al in de precontractuele fase informatie van de handelaars moeten ontvangen over de grensoverschrijdende bezorgopties, de door de consument te betalen kosten en het klachtenafhandelingsbeleid van de handelaar. Het regelgevende kader van de EU inzake consumentenrechten is onlangs herzien, wat heeft geleid tot de volgende nieuwe initiatieven die relevant zijn voor pakketbezorging:

---

<sup>33</sup> Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad (PB L 304 van 22.11.2011, blz. 64).

- volgens de **Richtlijn wat betreft betere handhaving en modernisering van de regels voor consumentenbescherming van de EU**<sup>34</sup> moet de onlinemarktplaats uitdrukkelijk vermelden op welke manier de met de overeenkomst verband houdende verplichtingen worden verdeeld tussen de derde die de goederen aanbiedt en de aanbieder van de onlinemarktplaats (bv. welke handelaar — de derde of de onlinemarktplaats — verantwoordelijk is voor het verzorgen van de pakketbezorging, de afhandeling van geretourneerde goederen, en tot wie de consument zich kan wenden bij problemen);
- met de **Richtlijn betreffende representatieve vorderingen ter bescherming van de collectieve belangen van consumenten**<sup>35</sup> wordt het ook voor bevoegde instanties mogelijk om collectieve vorderingen in te stellen om de inbreuken op consumentenrecht te staken en herstel te verkrijgen. Het is vermeldenswaardig dat de lidstaten, hoewel Verordening (EU) 2018/644 niet wordt vermeld bij de rechtshandelingen in bijlage I bij de richtlijn representatieve vorderingen (EU) 2020/1828, die vanaf 2023 van toepassing is, ervoor bevoegd moeten blijven bepalingen van richtlijn (EU) 2020/1828 ook toepasselijk te maken op andere gebieden dan zijn vermeld in bijlage I<sup>36</sup>.

## 5 DE GEBOEKTE VOORUITGANG MET BETREKKING TOT ANDERE INITIATIEVEN VOOR DE VOLTOOIING VAN DE EENGEMAAKTE MARKT VOOR PAKKETBEZORGDIENTEN

Uit hoofde van de verordening moet ook de vooruitgang met betrekking tot andere initiatieven die relevant zijn voor grensoverschrijdende pakketbezorging worden beoordeeld. Hieronder worden de recente ontwikkelingen die van invloed zijn op de grensoverschrijdende pakketbezorging beschreven.

### *Digitalisering en elektronische handel*

Het wegnemen van ongerechtvaardigde belemmeringen voor grensoverschrijdende elektronische handel, het verbeteren van grensoverschrijdende pakketbezorgdiensten, het beschermen van de rechten van onlineconsumenten en het bevorderen van grensoverschrijdende toegang tot onlinecontent zijn de hoekstenen van de strategie voor de

<sup>34</sup> Richtlijn (EU) 2019/2161 van het Europees Parlement en de Raad van 27 november 2019 tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en Richtlijnen 98/6/EG, 2005/29/EG en 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad wat betreft betere handhaving en modernisering van de regels voor consumentenbescherming in de Unie.

<sup>35</sup> Richtlijn (EU) 2020/1828 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2020 betreffende representatieve vorderingen ter bescherming van de collectieve belangen van consumenten en tot intrekking van Richtlijn 2009/22/EG.

<sup>36</sup> Overweging 18 van Richtlijn (EU) 2020/1828 van 25 november 2020 betreffende representatieve vorderingen ter bescherming van de collectieve belangen van consumenten en tot intrekking van Richtlijn 2009/22/EG.

digitale eengemaakte markt. Op 3 december 2018 is een nieuw regelgevend kader inzake geoblocking van kracht geworden<sup>37</sup>.

De bovengenoemde verordening inzake geoblocking bevat weliswaar geen regels voor grensoverschrijdende pakketbezorging, maar dient voornamelijk om discriminatie van consumenten en ondernemingen op grond van hun nationaliteit, verblijfplaats of plaats van vestiging bij het online kopen van goederen of diensten in de EU aan te pakken en te bestrijden. Op 30 november 2020 heeft de Commissie het eerste verslag betreffende de verordening inzake geoblocking gepubliceerd, waaruit bleek dat consumenten vaak hoge verwachtingen hebben van grensoverschrijdende bezorging in de interne markt, die worden gedwarsboemd door de weigering of het ontbreken van leveringsmogelijkheden voor bepaalde landen, onder andere door multinationale handelaren. Hierin werd geconcludeerd dat het winkelproces vaak in de laatste fasen wordt stopgezet, omdat de handelaar niet levert in het land van de klant. Bij het recente “mystery shopping”-onderzoek lukte slechts een op de drie grensoverschrijdende winkelpogingen<sup>38</sup>. Dit is voornamelijk te wijten aan de aanhoudende leveringsbeperkingen bij grensoverschrijdend winkelen. Dergelijke beperkingen treffen nog steeds meer dan 50 % van de winkelpogingen, zelfs wanneer multinationale handelaren verschillende nationale versies van hun websites aanbieden.

Op basis van deze redenen concludeerde de Commissie onder andere dat zij verder toezicht zal houden op de ontwikkeling van elementen die van invloed zijn op de grensoverschrijdende activiteiten van handelaren, met inbegrip van grensoverschrijdende bezorging en/of de beschikbaarheid van innovatieve bezorgdiensten voor consumenten<sup>39</sup>.

### ***Ontwikkeling van normen***

Het meest recente normalisatieverzoek van de Commissie is in 2016 vastgesteld<sup>40</sup> en in 2020 voltooid. Verschillende normen die sinds die tijd zijn ontwikkeld, zijn gericht op de **verbetering van de pakketbezorging**.<sup>41</sup>

- een norm voor het meten van **klachten** betreffende beschadigde, vertraagde of verloren pakketten. In deze norm wordt de nadruk op elektronische handel gelegd door het aanpakken van het probleem met meerdere bedrijven voor een zending, en de rol van de ontvanger in relatie tot de persoon die voor de dienst heeft betaald;
- de normalisatie van **pakketdozen** met digitale functies. Met dergelijke pakketdozen voor thuisgebruik wordt de elektronische handel gebruikersvriendelijker;

---

<sup>37</sup> Op 30 november 2020 heeft de Commissie een verslag gepubliceerd, waaruit blijkt dat in de eerste maanden van uitvoering door de nationale handhavings- en bijstandsinstanties echter is gebleken dat consumenten bij geschillen en problemen vaak hogere verwachtingen hebben van de desbetreffende rechten en plichten.

<sup>38</sup> Ipsos et al (2020).

<sup>39</sup> <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/commission-publishes-its-short-term-review-geo-blocking-regulation>

<sup>40</sup> De Commissie heeft M/548 in augustus 2016 vastgesteld (C(2016) 4876 final van 1.8.2016).

<sup>41</sup> Uitvoeringsbesluit (EU) 2021/1827 van de Commissie van 18 oktober 2021 inzake normen voor postdiensten en de verbetering van de kwaliteit van de dienst, ter ondersteuning van Richtlijn 97/67/EG van het Europees Parlement en de Raad — PB L 369 van 19.10.2021 [https://eur-lex.europa.eu/eli/dec\\_impl/2021/1827](https://eur-lex.europa.eu/eli/dec_impl/2021/1827)

- interfaces voor **grensoverschrijdende pakketten**. Dit instrument draagt bij aan de elektronische handel door de informatie-uitwisseling tussen de webwinkel en het eerste logistieke bedrijf te specificeren. Dit heeft zowel betrekking op het fysieke etiket als op de elektronische uitwisselingen;
- de normalisatie van voorschriften voor **voorafgaande elektronische gegevens** bij postdiensten. Dit instrument heeft betrekking op gegevens die worden verzonden voordat het pakket daadwerkelijk aankomt, waarin onder andere de waarde en risicomateriaal worden vermeld. Het dient ter bevordering van pakketbezorgingsactiviteiten.

De Commissie bereidt momenteel een nieuw normalisatieverzoek aangaande postdiensten voor.

### ***Interconnect***

Dertig postbedrijven, met inbegrip van de meerderheid van de aanbieders van universele diensten in de EU, nemen deel aan het **Interconnect-programma van de International Post Corporation (IPC)** om de interoperabiliteit van de grensoverschrijdende pakketbezorging te verbeteren. De deelnemende aanbieders van universele diensten hebben zich ertoe verplicht zendingen van elkaar te ontvangen en bezorgen in overeenstemming met gezamenlijk overeengekomen normen, waardoor zij grotere hoeveelheden kunnen bezorgen. Interconnect heeft in 2020 recordaantallen gevolgde grensoverschrijdende pakketten geregistreerd<sup>42</sup>. Dit komt deels door de enorme groei van de elektronische handel door COVID-19, maar wijst ook op het groeiende vertrouwen van postbedrijven en webwinkels. In 2018 heeft de IPC ook een grensoverschrijdend winkelplatform gelanceerd (“Dynamic Merchant Platform”), waarop webwinkels en voornamelijk kleine en middelgrote ondernemingen hun klanten een groot aantal (grensoverschrijdende) postbezorgingsmogelijkheden kunnen aanbieden<sup>43</sup>.

### ***Wereldpostunie***

Door de aanzienlijke groei van het aantal pakketten dat afkomstig is uit landen van buiten de EU, voornamelijk uit Zuidoost-Azië, zijn bedrijven uit de EU voor een aantal grote commerciële en beleidsuitdagingen gesteld. De aanbieders van universele postdiensten ontvingen een vergoeding (“eindkosten”) van de oorspronkelijke aanbieder die veel te laag was en geen verband hield met de binnenlandse verzending of de daadwerkelijke bezorgkosten.

Dit zorgde voor marktverstoringen in de elektronische handel, doordat bedrijven van buiten de EU konden profiteren van lagere bezorgkosten. Hierdoor werden voornamelijk kleine Europese webwinkels getroffen. In 2019 is het vergoedingssysteem dat op wereldwijd niveau is opgezet in het kader van de Wereldpostunie herzien met de invoering van een vergoedingstarief dat eenzijdig kan worden bepaald door de ontvangende aanbieder van universele diensten en 70 % bedraagt van het tarief voor binnenlandse enkelstuksbezorging

<sup>42</sup> <https://www.ipc.be/news-portal/general-news/2021/01/27/15/00/record-volumes>

<sup>43</sup> WIK 2019, Development of Cross-border E-commerce through Parcel Delivery, blz. 137.

(de zogenaamde zelf vastgestelde tarieven). Dit wordt tot 2025 geleidelijk ingevoerd (in juli 2020 voor de Verenigde Staten).

Bovendien is de vrijstelling van btw bij invoer van goederen met een zeer lage waarde van maximaal 22 EUR vanaf 1 juli 2021 afgeschaft. Dit is bedoeld om de fraude aan te pakken die werd veroorzaakt door een voorheen misbruikte btw-vrijstelling van goederen van buiten de EU, die leidde tot marktverstoringen en zorgde voor oneerlijke concurrentie<sup>44</sup>. Deze veranderingen leiden tot een groter gelijk speelveld voor aanbieders van pakketbezorgdiensten en webwinkels.

## 6 CONCLUSIES

De verordening heeft in haar huidige vorm een beperkt toepassingsgebied en duidelijk gedefinieerde doelstellingen. Doordat zij gericht is op de bezorging van enkelstukspakketten, komen de tarieven voor bulkleveringen in de elektronische handel hierin niet aan de orde. Binnen haar toepassingsgebied en beperkingen zijn de belangrijkste doelstellingen van de verordening om de transparantie van bepaalde tarieven voor enkelstukspost te vergroten en het regelgevend toezicht voor het deel van de markt voor pakketbezorgdiensten dat onder haar toepassingsgebied valt te verbeteren, ruimschoots behaald. Het is belangrijk dat de nieuwe verslagleggingsverplichtingen van de verordening hebben geleid tot enige verbetering in de manier waarop informatie en gegevens in de lidstaten zijn verzameld. Hierdoor waren de nationale regelgevende instanties beter in staat om toezicht te houden op de markt voor pakketbezorgdiensten. De lidstaten, de nationale regelgevende instanties en de aanbieders van pakketbezorgdiensten zijn hun verplichtingen uit de verordening over het algemeen nagekomen. Tijdens de verslagperiode hebben de nationale regelgevende instanties voor het handhaven van de verordening geen gebruikgemaakt van hun bevoegdheden om sancties op te leggen. In dit prille stadium is de Commissie van mening dat het nog te vroeg is om de directe en indirecte effecten van de uitvoering van de verordening te beoordelen en ten aanzien daarvan te bepalen wat er moet worden gewijzigd. Er is bovendien meer tijd nodig om te kunnen beoordelen wat de wisselwerking van de verordening met andere lopende initiatieven is waarmee direct of indirect moeilijkheden die aan de orde komen in de verordening worden aangepakt. Een voorbeeld hiervan is onderzoeken hoe de tarieven voor pakketbezorgingen worden bepaald.

Er kunnen verschillende initiatieven worden uitgevoerd om de transparantie over tarieven en het regelgevend toezicht te verbeteren:

- de vergelijkbaarheid van de door nationale regelgevende instanties verzamelde gegevens kan verder worden verbeterd met verdere richtsnoeren van de Commissie in samenwerking met de Europese Groep van regelgevende instanties voor postdiensten;
- de Commissie blijft ook de tarieven die aanbieders van postbezorgdiensten in rekening brengen, de ontwikkeling ervan en de betaalbaarheid voor gebruikers in de gaten houden,

---

<sup>44</sup> [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/nl/IP\\_17\\_4404](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/nl/IP_17_4404)

evenals alternatieve bedrijfsmodellen, zoals op de deeleconomie en platforms voor elektronische handel gebaseerde modellen die hun intrede doen op de markten voor pakketbezorging. De Commissie blijft in het kader van de verordening inzake geoblocking ook de algehele marketingpraktijken van handelaren en het effect daarvan op de keuzemogelijkheden voor het publiek in de hele EU volgen;

- de Commissie en de nationale regelgevende instanties moeten zich blijven inspannen voor de promotie van het online transparantie-instrument van de Commissie en het vergroten van de gebruikersvriendelijkheid ervan, voornamelijk door de toegevoegde waarde ervan aan te tonen in vergelijking met andere bestaande prijsvergelijkingsinstrumenten. De beperkingen van het instrument moeten worden erkend, aangezien de gepubliceerde tarieven betrekking hebben op enkelstukszendingen zonder korting, die slechts voor een zeer klein deel van de gehele markt voor pakketbezorgdiensten gelden en niet voor de bredere elektronische handel. De mogelijkheden om het transparantie-instrument te verbeteren en meer af te stemmen op de realiteit op de markt zullen worden besproken met consumentenvertegenwoordigers, bedrijven en nationale regelgevers;
- bovendien moet de algehele samenhang met andere lopende initiatieven, zoals de uitvoering van de Europese Digitale Agenda en de Europese Green Deal, worden gewaarborgd.

De Commissie nodigt het Europees Parlement en de Raad en het Europees Economisch en Sociaal Comité uit kennis te nemen van dit verslag in overeenstemming met artikel 11 van de verordening.

## **BIJLAGE 1    TARIEFANALYSE VOOR PAKKETTEN VAN 1 KG EN 2 KG MET DE MOGELIJKHEID OM DEZE TE VOLGEN**

### ***Methodiek***

De tarieventabellen voor pakketten van 1 kg en 2 kg met de mogelijkheid om deze te volgen zijn in 2019, 2020 en 2021 bekendgemaakt op het online transparantie-instrument van de Commissie<sup>45</sup>. Deze tarieven zijn vermeld in euro's, exclusief belasting over de toegevoegde waarde. Om te voorkomen dat wisselkoersschommelingen van invloed zijn op de berekening van de tendensen, is het tarief dat de Europese Centrale Bank op 31 maart 2020 toepaste voor alle drie de jaren gebruikt om alle tarieven die niet in euro's waren uitgedrukt om te zetten in euro's.

Aangezien pas in 2019 is begonnen met het verzamelen van de gegevens, merkt de Commissie op dat de prijsgegevens in deze drie jaar nog niet volledig stabiel zijn. Het is voornamelijk niet zeker of strijdigheden te wijten zijn aan daadwerkelijke ontwikkelingen of te maken hebben met gegevensverzamelingskwesties (d.w.z. het inconsistent vermelden van gegevens door aanbieders of veranderingen in de werkwijzen voor de gegevensverzameling van de regelgevers). Om dit probleem aan te pakken is de gegevensverzameling opgeschoond door: 1) pakketproducten die in elk van die drie jaren niet consistent zijn gerapporteerd, te verwijderen; en 2) het pakketproduct van een bepaalde aanbieder waarvoor in 2020/2021 in vergelijking met 2019 een abnormaal lage prijs werd gemeld, te verwijderen. Deze tabellen moeten daarom met de nodige zorgvuldigheid worden gebruikt, met inachtneming van deze beperkingen.

---

<sup>45</sup> [https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/parcel-delivery/public-tariffs-cross-border\\_nl](https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/parcel-delivery/public-tariffs-cross-border_nl)

*Tabel 1 USO door aanbieders van universele diensten – pakketten van 1 kg en 2 kg met de mogelijkheid om deze te volgen – binnenlandse en grensoverschrijdende tarieven voor 2019, 2020 en 2021*

Bron: gegevens uit het transparantie-instrument voor tarieven van de EU, met betrekking tot 21 lidstaten

|             | pakket van 1 kg met de mogelijkheid om dit te volgen (in EUR) |      |              |      |              |      |                             |       | pakket van 2 kg met de mogelijkheid om dit te volgen (in EUR) |      |              |      |              |      |                             |       |
|-------------|---------------------------------------------------------------|------|--------------|------|--------------|------|-----------------------------|-------|---------------------------------------------------------------|------|--------------|------|--------------|------|-----------------------------|-------|
|             | 2019                                                          |      | 2020         |      | 2021         |      | % verschil 2021 t.o.v. 2019 |       | 2019                                                          |      | 2020         |      | 2021         |      | % verschil 2021 t.o.v. 2019 |       |
|             | Binnen-lands                                                  | EER  | Binnen-lands | EER  | Binnen-lands | EER  | Binnen-lands                | EER   | Binnen-lands                                                  | EER  | Binnen-lands | EER  | Binnen-lands | EER  | Binnen-lands                | EER   |
| Oostenrijk  | 4,8                                                           | 13,9 | 4,8          | 13,9 | 4,8          | 13,9 | 0 %                         | 0 %   | 4,8                                                           | 13,9 | 4,8          | 13,9 | 4,8          | 13,9 | 0,2 %                       | 0 %   |
| België      | 5,7                                                           | 30,5 | 5,7          | 30,5 | 5,7          | 30,5 | 0 %                         | 0 %   | 5,7                                                           | 30,5 | 5,7          | 30,5 | 5,7          | 30,5 | 0,0 %                       | 0 %   |
| Kroatië     | 2,6                                                           | 13,7 | 2,6          | 13,7 | 3,3          | 13,8 | 27 %                        | 1 %   | 2,6                                                           | 17,6 | 2,6          | 17,6 | 3,3          | 17,8 | 25,2 %                      | 1 %   |
| Cyprus      | 4,2                                                           | 16,5 | 4,2          | 16,5 | 4,2          | 16,5 | 0 %                         | 0 %   | 4,5                                                           | 20,0 | 4,5          | 20,0 | 4,5          | 20,0 | 0,0 %                       | 0 %   |
| Tsjechië    | 4,0                                                           | 15,3 | 4,7          | 15,3 | 4,7          | 15,3 | 18 %                        | 0 %   | 4,0                                                           | 16,5 | 4,7          | 16,5 | 4,7          | 16,5 | 17,1 %                      | 0 %   |
| Denemarken  | 8,0                                                           | 21,0 | 10,2         | 22,1 | 8,0          | 20,4 | 0 %                         | -3 %  | 8,6                                                           | 30,0 | 10,2         | 31,1 | 8,6          | 29,5 | 0,0 %                       | -2 %  |
| Estland     | 3,8                                                           | 17,2 | 3,8          | 17,2 | 5,2          | 17,1 | 37 %                        | -1 %  | 4,1                                                           | 19,1 | 4,1          | 19,1 | 5,6          | 19,3 | 36,3 %                      | 1 %   |
| Finland     | 4,8                                                           | 27,0 | 4,8          | 27,2 | 4,8          | 20,6 | 0 %                         | -24 % | 4,8                                                           | 26,8 | 4,8          | 27,2 | 4,8          | 20,6 | 0,0 %                       | -23 % |
| Frankrijk   | 7,8                                                           | 15,2 | 8,0          | 15,5 | 8,0          | 16,0 | 3 %                         | 5 %   | 8,8                                                           | 17,2 | 9,0          | 17,6 | 9,2          | 18,1 | 4,0 %                       | 5 %   |
| Griekenland | 2,6                                                           | 22,4 | 2,6          | 22,4 | 3,0          | 22,1 | 15 %                        | -1 %  | 3,1                                                           | 26,1 | 3,1          | 26,3 | 3,5          | 26,6 | 12,9 %                      | 2 %   |
| Hongarije   | 4,3                                                           | 23,7 | 4,5          | 23,8 | 4,8          | 27,9 | 12 %                        | 18 %  | 4,3                                                           | 24,6 | 4,5          | 24,7 | 4,8          | 28,8 | 11,8 %                      | 17 %  |
| Litouwen    | 2,5                                                           | 14,4 | 2,5          | 14,4 | 2,5          | 14,1 | 0 %                         | -2 %  | 2,7                                                           | 16,0 | 2,7          | 16,0 | 2,7          | 15,7 | 0,0 %                       | -2 %  |
| Malta       | 9,0                                                           | 13,9 | 9,0          | 13,9 | 9,0          | 13,9 | 0 %                         | 0 %   | 9,0                                                           | 16,4 | 9,0          | 16,4 | 9,0          | 16,4 | 0,0 %                       | 0 %   |
| Nederland   | 7,0                                                           | 16,8 | 7,3          | 17,0 | 7,3          | 16,8 | 4 %                         | 0 %   | 7,0                                                           | 16,8 | 7,3          | 17,0 | 7,3          | 16,8 | 4,3 %                       | 0 %   |
| Polen       | 1,7                                                           | 11,9 | 1,7          | 11,9 | 2,9          | 11,9 | 71 %                        | 0 %   | 1,7                                                           | 13,2 | 2,3          | 13,2 | 3,3          | 13,2 | 94,1 %                      | 0 %   |
| Portugal    | 7,7                                                           | 27,3 | 7,7          | 27,3 | 8,1          | 27,3 | 5 %                         | 0 %   | 7,7                                                           | 30,7 | 7,7          | 30,7 | 8,1          | 30,7 | 5,9 %                       | 0 %   |
| Roemenië    |                                                               | 11,5 | 1,4          | 11,9 | 1,4          | 11,4 |                             | -1 %  |                                                               | 14,4 | 1,5          | 15,0 | 1,5          | 14,2 |                             | -1 %  |
| Slowakije   | 3,9                                                           | 16,7 | 3,9          | 16,7 | 3,9          | 16,7 | 0 %                         | 0 %   | 3,9                                                           | 18,7 | 3,9          | 18,7 | 3,9          | 18,7 | 0,0 %                       | 0 %   |
| Slovenië    | 3,7                                                           | 13,7 | 3,9          | 13,7 | 4,4          | 14,0 | 19 %                        | 2 %   | 3,7                                                           | 13,7 | 3,9          | 13,7 | 4,4          | 14,0 | 18,0 %                      | 2 %   |
| Spanje      | 10,9                                                          | 29,4 | 11,4         | 29,4 | 12,7         | 30,5 | 17 %                        | 4 %   | 12,9                                                          | 32,8 | 13,5         | 32,8 | 14,3         | 34,2 | 11,3 %                      | 4 %   |
| Zweden      | 11,0                                                          | 25,1 | 11,0         | 25,1 | 11,0         | 25,1 | 0 %                         | 0 %   | 11,0                                                          | 27,6 | 11,0         | 28,0 | 11,0         | 28,0 | 0,0 %                       | 1 %   |

Er waren geen gegevens beschikbaar voor:

- Bulgarije, Ierland en Letland: de aanbieders van universele diensten meldden dat er geen pakketten van 1 kg en 2 kg met de mogelijkheid om deze te volgen beschikbaar zijn
- Duitsland: geen gegevens verstrekt
- Italië: de aanbieders van universele diensten meldden dat pakketten van 1 kg en 2 kg met de mogelijkheid om deze te volgen niet onder de USO vallen
- Luxemburg: er zijn geen gegevens beschikbaar voor 2021

*Tabel 2 aanbieders van niet-universele diensten – pakketten van 1 kg en 2 kg met de mogelijkheid om deze te volgen – binnenlandse en grensoverschrijdende tarieven voor 2019, 2020 en 2021*

|             | pakket van 1 kg met de mogelijkheid om dit te volgen (in EUR) |      |              |      |              |      |                  |      | pakket van 2 kg met de mogelijkheid om dit te volgen (in EUR) |       |              |       |              |       |                  |       |
|-------------|---------------------------------------------------------------|------|--------------|------|--------------|------|------------------|------|---------------------------------------------------------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|------------------|-------|
|             | 2019                                                          |      | 2020         |      | 2021         |      | % verschil 21-19 |      | 2019                                                          |       | 2020         |       | 2021         |       | % verschil 21-19 |       |
|             | Binnen-lands                                                  | EER  | Binnen-lands | EER  | Binnen-lands | EER  | Binnen-lands     | EER  | Binnen-lands                                                  | EER   | Binnen-lands | EER   | Binnen-lands | EER   | Binnen-lands     | EER   |
| Oostenrijk  | 10,0                                                          | 39,5 | 10,1         | 40,3 | 10,1         | 40,4 | 1 %              | 2 %  | 10,1                                                          | 46,8  | 10,2         | 47,7  | 10,3         | 48,2  | 1 %              | 3 %   |
| België      | 16,8                                                          | 50,3 | 17,0         | 52,1 | 17,6         | 52,7 | 5 %              | 5 %  | 16,2                                                          | 55,0  | 17,3         | 57,1  | 17,9         | 57,7  | 10 %             | 5 %   |
| Bulgarije   | 3,6                                                           | 43,9 | 3,5          | 41,9 | 3,5          | 42,7 | -2 %             | -3 % | 4,2                                                           | 48,3  | 3,8          | 46,2  | 3,8          | 47,4  | -9 %             | -2 %  |
| Kroatië     | 5,2                                                           | 27,7 | 5,4          | 28,6 | 5,4          | 33,2 | 3 %              | 20 % | 5,7                                                           | 32,3  | 5,8          | 35,5  | 5,8          | 39,8  | 3 %              | 23 %  |
| Cyprus      | 7,2                                                           | 41,4 | 7,2          | 41,7 | 7,2          | 41,6 | 0 %              | 0 %  | 7,2                                                           | 70,2  | 7,2          | 76,6  | 7,2          | 76,3  | 0 %              | 9 %   |
| Tsjechië    | 7,6                                                           | 54,1 | 7,9          | 47,4 | 8,3          | 50,2 | 9 %              | -7 % | 8,0                                                           | 60,8  | 8,3          | 52,4  | 8,8          | 56,0  | 9 %              | -8 %  |
| Denemarken  | 31,1                                                          | 80,9 | 31,7         | 82,2 | 33,2         | 83,4 | 7 %              | 3 %  | 31,4                                                          | 101,7 | 32,1         | 103,6 | 33,5         | 105,7 | 7 %              | 4 %   |
| Estland     | 8,0                                                           | 72,3 | 8,3          | 74,3 | 8,7          | 77,0 | 10 %             | 7 %  | 10,3                                                          | 88,6  | 9,5          | 135,8 | 9,9          | 87,8  | -3 %             | -1 %  |
| Finland     | 38,7                                                          | 85,0 | 39,9         | 89,8 | 41,9         | 93,0 | 8 %              | 9 %  | 39,7                                                          | 98,9  | 40,9         | 107,0 | 43,0         | 111,2 | 8 %              | 12 %  |
| Frankrijk   | 37,4                                                          | 77,6 | 38,5         | 81,4 | 41,1         | 84,8 | 10 %             | 9 %  | 29,2                                                          | 93,9  | 29,2         | 94,4  | 29,2         | 94,8  | 0 %              | 1 %   |
| Duitsland   | 3,5                                                           | 14,3 | 4,1          | 16,9 | 4,1          | 16,5 | 17 %             | 16 % | 3,7                                                           | 14,9  | 4,1          | 17,4  | 4,2          | 14,9  | 13 %             | 0 %   |
| Griekenland | 6,3                                                           | 44,4 | 6,3          | 46,0 | 6,2          | 46,9 | -1 %             | 6 %  | 7,1                                                           | 62,6  | 7,1          | 64,6  | 7,0          | 65,0  | -1 %             | 4 %   |
| Hongarije   | 6,2                                                           | 35,2 | 6,2          | 37,0 | 6,7          | 35,9 | 7 %              | 2 %  | 6,7                                                           | 43,1  | 6,8          | 45,5  | 7,3          | 42,0  | 10 %             | -2 %  |
| Ierland     | 7,3                                                           | 58,7 | 17,7         | 61,1 | 12,0         | 63,8 | 65 %             | 9 %  | 7,3                                                           | 67,7  | 17,7         | 70,7  | 12,0         | 73,6  | 65 %             | 9 %   |
| Italië      | 22,5                                                          | 43,7 | 23,1         | 45,1 | 23,9         | 47,1 | 6 %              | 8 %  | 24,0                                                          | 52,4  | 24,7         | 54,1  | 25,5         | 56,5  | 6 %              | 8 %   |
| Letland     | 9,7                                                           | 40,3 | 10,7         | 41,4 | 10,1         | 42,0 | 4 %              | 4 %  | 11,1                                                          | 46,7  | 12,1         | 53,9  | 11,5         | 48,6  | 4 %              | 4 %   |
| Litouwen    | 5,4                                                           | 51,8 | 5,4          | 53,6 | 5,5          | 48,1 | 1 %              | -7 % | 6,0                                                           | 62,6  | 6,0          | 64,8  | 6,3          | 57,2  | 6 %              | -9 %  |
| Luxemburg   | 3,9                                                           | 13,1 | 3,9          | 13,1 | 8,1          | 13,5 | 107 %            | 3 %  | 4,6                                                           | 17,4  | 4,6          | 17,4  | 9,9          | 18,0  | 114 %            | 3 %   |
| Malta       | 5,8                                                           | 53,3 | 1,9          | 49,8 | 1,9          | 45,5 | -67 %            | 15 % | 5,8                                                           | 67,8  | 1,9          | 63,7  | 1,9          | 58,1  | -67 %            | -14 % |
| Nederland   | 19,1                                                          | 48,2 | 19,5         | 48,9 | 19,9         | 50,3 | 4 %              | 4 %  | 17,0                                                          | 43,8  | 17,4         | 44,4  | 17,6         | 46,3  | 3 %              | 6 %   |
| Polen       | 5,6                                                           | 58,1 | 5,3          | 61,3 | 6,2          | 53,7 | 10 %             | -8 % | 6,1                                                           | 79,7  | 5,9          | 83,6  | 7,0          | 74,9  | 15 %             | -6 %  |
| Portugal    | 10,6                                                          | 40,1 | 8,9          | 41,2 | 8,7          | 41,6 | -18 %            | 4 %  | 12,6                                                          | 71,4  | 10,6         | 56,0  | 10,4         | 55,8  | -18 %            | -22 % |
| Roemenië    | 10,2                                                          | 49,6 | 10,2         | 51,5 | 10,7         | 53,0 | 5 %              | 7 %  | 8,6                                                           | 62,6  | 8,8          | 60,5  | 9,5          | 65,8  | 10 %             | 5 %   |
| Slowakije   | 6,6                                                           | 69,7 | 7,0          | 74,3 | 6,4          | 72,7 | -3 %             | 4 %  | 6,6                                                           | 76,7  | 7,6          | 80,0  | 6,5          | 80,8  | -3 %             | 5 %   |
| Slovenië    | 6,6                                                           | 53,6 | 6,9          | 55,3 | 7,2          | 57,7 | 8 %              | 8 %  | 6,3                                                           | 62,1  | 6,6          | 63,9  | 6,8          | 65,6  | 9 %              | 6 %   |

|               |      |      |      |      |      |      |     |            |      |      |      |      |      |      |      |             |
|---------------|------|------|------|------|------|------|-----|------------|------|------|------|------|------|------|------|-------------|
| <b>Spanje</b> | 7,6  | 43,2 | 7,7  | 43,1 | 8,0  | 44,5 | 5 % | <b>3 %</b> | 8,6  | 47,7 | 8,9  | 50,0 | 10,0 | 55,7 | 16 % | <b>17 %</b> |
| <b>Zweden</b> | 26,3 | 71,4 | 27,1 | 74,7 | 28,3 | 76,3 | 8 % | <b>7 %</b> | 23,4 | 73,2 | 24,7 | 78,2 | 25,1 | 78,0 | 7 %  | <b>7 %</b>  |

Bron: gegevens uit het transparantie-instrument voor tarieven van de EU, met betrekking tot alle lidstaten

Beperkingen:

Zoals is toegelicht in de methodiek zijn niet alle aanbieders van postbezorgdiensten vertegenwoordigd

Frankrijk en Luxemburg: onvolledige gegevensverzameling voor 2021 op de datum van extractie