



Brussel, 17.11.2015
COM(2015) 568 final

**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)**

{SWD(2015) 207 final}

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)

1. In dit toepassingsverslag wordt uiteengezet hoe de richtlijn postdiensten is uitgevoerd en hoe de postmarkt zich ontwikkelt

In februari 2008 hebben het Europees Parlement en de Raad Richtlijn 2008/6/EG (hierna "de derde richtlijn postdiensten" genoemd) aangenomen¹. Met die richtlijn is de laatste wetgevende stap gezet in het proces van geleidelijke openstelling van de markt en is de wettelijke basis gelegd voor de voltooiing van de interne markt voor postdiensten. In de richtlijn werd als uiterste datum voor volledige openstelling van de markt 31 december 2010 vastgesteld voor 16 lidstaten² en 31 december 2012 voor de (toen) overige 11 lidstaten³. De derde richtlijn postdiensten versterkte ook de taken en bevoegdheden van de nationale regelgevende instanties en veranderde de manier waarop de universele postdienst kon worden verleend en gefinancierd. Door de richtlijn werd toegang geëist tot bepaalde elementen van de infrastructuur en werden de voorzieningen voor de bescherming van de consument uitgebreid. Ten slotte werd in de richtlijn vastgesteld dat de Commissie de lidstaten ondersteuning zou bieden bij de uitvoering van de richtlijn, waaronder de berekening van nettokosten van de universele dienst.

Daarnaast is bij artikel 23 van Richtlijn 2008/6/EG vastgesteld dat de Commissie om de vier jaar aan het Europees Parlement en de Raad een verslag voorlegt over de toepassing van de richtlijn, waarin met name dienstige informatie is opgenomen over de ontwikkeling van de sector. Hoewel deze bepaling stelt dat een eerste verslag uiterlijk zal worden voorgelegd op 31 december 2013, is die termijn verlengd om in voldoende tijd te voorzien om de eerste gevolgen van de volledige openstelling van de markt in alle lidstaten te onderzoeken.

Dit verslag vat samen hoe de richtlijn postdiensten (Richtlijn 97/67/EG als gewijzigd bij de Richtlijnen 2002/39/EG en 2008/6/EG) is uitgevoerd in de hele Europese Unie en geeft een

¹ Richtlijn 2008/6/EG van het Europees Parlement en de Raad van 20 februari 2008 tot wijziging van Richtlijn 97/67/EG wat betreft de volledige voltooiing van de interne markt voor postdiensten in de Gemeenschap, PB L 52 van 27.2.2008, blz. 3.

² Oostenrijk, België, Bulgarije, Denemarken, Estland, Finland, Frankrijk, Duitsland, Ierland, Italië, Nederland, Portugal, Slovenië, Spanje, Zweden en het Verenigd Koninkrijk.

³ Cyprus, Tsjechië, Griekenland, Hongarije, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Polen, Roemenië en Slowakije. Hoewel Kroatië formeel lid werd van de EU op 1 juli 2013, was de postmarkt van dat land volledig geliberaliseerd vanaf 1 januari 2013.

overzicht van de belangrijkste ontwikkelingen op de postmarkt sinds december 2008⁴. In overeenstemming met artikel 23 van Richtlijn 2008/6/EG geeft dit verslag niet enkel informatie over economische, sociale en technologische aspecten en werkgelegenheidspatronen maar ook over de kwaliteit van de dienst. Het verslag gaat vergezeld van een werkdocument van de diensten van de Commissie. Dat bevat naast meer gedetailleerde informatie een bijlage over de berekening van de nettokosten van de universeledienstverplichting.

Om dit verslag en het werkdocument van de diensten van de Commissie op te stellen, werden verschillende bronnen geraadpleegd, waaronder studies over *Main Developments in the Postal Sector (2008-2010)*⁵, *Pricing behaviour of postal operators*,⁶ *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)*,⁷ een aantal verslagen van de Europese Groep van regelgevende instanties voor postdiensten (ERGP),⁸ bijdragen in het kader van het postrichtlijncomité (PDC) en het forum van postgebruikers,⁹ Eurostatgegevens tot 2012¹⁰ en de eigen poststatistieken van de Commissie voor de periode na 2012, nadat Eurostat had beslist niet langer specifieke statistische gegevens voor de postsector te verzamelen, en cijfers van de Wereldpostunie¹¹. Aangezien het verzamelen en opstellen van statistieken altijd met enige vertraging gepaard gaan, dateren de meest recente statistieken meestal van 2013. Waar mogelijk is echter gebruikgemaakt van recentere informatie om een indicatie te geven van de laatste ontwikkelingen.

2. Betaalbare en betrouwbare post- en pakketdiensten zijn nog steeds van cruciaal belang voor de interne markt

Postdiensten spelen nog altijd een zeer belangrijke rol in de Europese Unie. Die rol is wel aan het veranderen aangezien door nieuwe technologieën meer post door elektronische post wordt vervangen en meer aankopen online worden gedaan. De mogelijkheid brieven en pakketten te versturen die binnen een bepaalde termijn tegen een vaste prijs in alle delen van de Europese

⁴ Dit is het vijfde verslag in zijn soort sinds de goedkeuring van Richtlijn 97/67/EG. De vorige verslagen zijn te vinden op: http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/legislation/index_en.htm.

⁵ Copenhagen Economics, *Main Developments in the Postal Sector (2008-2010)*, Kopenhagen, Denemarken, 2010.

⁶ Copenhagen Economics, *Pricing behaviour of postal operators*, Kopenhagen, Denemarken, 2012.

⁷ WIK-Consult, *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)*, Bad Honnef, Duitsland, 2012.

⁸ Voor aanvullende informatie over de ERGP, waaronder de verslagen, zie http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp/index_en.htm

⁹ Deze dialooggroep werd opgericht door Michel Barnier, voormalig commissaris voor Interne Markt en Diensten, in 2011. In de groep komen gebruikers van postdiensten (eindgebruikers, kleine en middelgrote bedrijven, ondernemers en webhandelaren) samen met postbedrijven en vakbonden om de gevolgen van het openstellen van de postmarkt te analyseren en constructieve manieren te zoeken om betere postdiensten te leveren aan de klanten. Het Forum, dat jaarlijks in Brussel plaatsvindt, is bedoeld als een middel om rechtstreeks feedback te krijgen van klanten over de gevolgen van de hervorming van de postsector in Europa, de duurzaamheidscriteria voor de postsector en het rechtstreekse verband met e-commerce.

¹⁰ http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Postal_service_statistics_-_universal_service_providers

¹¹ <http://www.upu.int/en/resources/postal-statistics/about-postal-statistics.html>

Unie aankomen, blijft fundamenteel bijdragen tot de sociale, economische en territoriale samenhang en de ontwikkeling van de interne markt. Het enorme potentieel van e-commerce maakt betaalbare en betrouwbare pakketdiensten belangrijker dan ooit om het potentieel van de digitale eengemaakte markt¹² te helpen verwezenlijken.

3. Onafhankelijk regelgevingstoezicht is verbeterd, maar een beter toezicht op de pakkettenmarkt is nodig om het tempo van de veranderingen op die markt te kunnen blijven volgen

Nationale regelgevende instanties vervullen nog steeds een zeer belangrijke rol: zij bieden ondersteuning en zien toe op de uitvoering en de naleving van de richtlijn postdiensten in de lidstaten. Zij worden meer en meer gecombineerd met regulatoren voor andere communicatiediensten (bv. elektronische communicatiediensten, omroepdiensten). De Europese Groep van regelgevende instanties voor postdiensten (ERGP), die werd opgericht in 2010, heeft de raadpleging, coördinatie en samenwerking tussen de nationale regelgevende instanties op Europees niveau verbeterd.¹³

De nationale regelgevende instanties hebben zich van oudsher eerder op brieven geconcentreerd. Aangezien het aantal brieven afneemt en het aantal pakketten door e-commerce toeneemt, zijn een sterker regelgevend toezicht van en uitgebreidere gegevens over de pakkettenmarkt nodig om een volledig en accuraat beeld te krijgen van de gehele post- en pakkettenmarkt en om het volledige potentieel van de digitale eengemaakte markt te ontwikkelen.

4. Er wordt een betaalbare en betrouwbare universele dienst voor brieven geboden

De lidstaten zijn verplicht te zorgen voor ophaling en bestelling van brieven en pakketten die aan een bepaalde kwaliteit voldoet, op ten minste vijf werkdagen per week, op alle punten van het grondgebied¹⁴. Het aantal lidstaten waar deze frequentie wordt overschreden (bv. met bestelling op zes dagen) neemt af¹⁵. Er is een algemene tendens naar een vermindering van de soorten stukken die onder de universeledienstverplichting vallen, hoewel vele lidstaten de

¹² Zie COM(2015) 192 final: Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's. Strategie voor een digitale eengemaakte markt voor Europa. http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/index_en.htm

¹³ Zie het Besluit van de Commissie van 10 augustus 2010 (2010/C 217/07),

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:217:0007:0009:NL:PDF>

¹⁴ Het algemene kader wordt uiteengezet in artikel 3 van Richtlijn 97/67/EG. Dat voorziet in één ophaling en één bestelling minimaal vijf werkdagen per week; het ophalen, het sorteren en het vervoeren van postzendingen tot 2 kg en postpakketten tot 10 kg; en diensten voor aangetekende zendingen en zendingen met aangegeven waarde.

¹⁵ WIK-Consult, *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)*, en ERGP (14) 23 - Report on the Benchmarking of the Universal Service Tariffs, bijgewerkt.

universeledienstverplichting ook voor andere stukken dan enkelstukbrieven¹⁶ laten gelden, bijvoorbeeld voor brieven of pakketten in bulk, reclamepost of kranten. Alle lidstaten, met uitzondering van Duitsland, hebben officieel de gevestigde nationale postdienst aangewezen als "aanbieder van de universele dienst". In Duitsland fungeert de historische nationale postdienst als aanbieder van de universele dienst.

Verreweg de meeste binnenlandse brieven worden de volgende werkdag besteld (op voorwaarde dat ze verstuurd worden met een dienst met bezorging op de volgende dag en niet met een duidelijk trager en goedkoper alternatief). Postbestelling binnen de EU overschrijdt nog steeds de kwaliteitsnormen van de richtlijn¹⁷. De meeste lidstaten hebben een prijsplafond vastgesteld om basispostdiensten betaalbaar te houden. In vele lidstaten is de prijs van postzegels de laatste jaren mee met het inflatiecijfer gestegen en ter compensatie van de daling van het aantal brieven dat wordt verstuurd¹⁸. Tussen 2012 en 2013 zijn de tarieven voor een brief van 20 gram gestegen met gemiddeld ongeveer 5,6 %¹⁹. Dat had echter geen noemenswaardig gevolg voor de betaalbaarheid van deze dienst voor EU-burgers. Vooral in vergelijking met huishoudelijke uitgaven voor andere communicatiemiddelen (bv. mobiele telecommunicatiediensten) blijven brieven betaalbaar.

Alle lidstaten zien erop toe dat alle aanbieders van postdiensten transparante, eenvoudige en niet te dure procedures hebben voor de behandeling van klachten van gebruikers en de meeste aanbieders van de universele dienst hebben een systeem van compensatie.

5. Accurate en vergelijkbare informatie over alle nettokosten van de universele dienst is essentieel

Daar waar het aanbieden van de universele dienst in een lidstaat voor de aanbieder van de universele dienst nettokosten met zich brengt die een onevenredige financiële last inhouden, voorziet de richtlijn postdiensten in manieren om de zogenaamde "nettokosten" van de universeledienstverplichting die een onevenredige financiële last inhouden voor de aangewezen aanbieder(s) van de universele dienst te compenseren. Om echter financiering te verstrekken en ervoor te zorgen dat die in overeenstemming is met de voorschriften inzake staatssteun, moeten de kosten op vergelijkbare wijze worden berekend. De bijlage bij het werkdocument van de diensten van de Commissie bij dit verslag bevat verschillende methoden om de nettokosten van de universeledienstverplichting in de postsector te

¹⁶ Met enkelstuk worden afzonderlijke of samengevoegde stukken bedoeld met een voldoende kleine omvang, waardoor zij niet in aanmerking komen voor kwantumkortingen zodat de prijs en dienstverlening dezelfde zijn als voor afzonderlijke stukken.

¹⁷ De postdatum waarmee rekening moet worden gehouden is de dag waarop het stuk is gepost wanneer dat gebeurd is voor het tijdstip van de laatste lichte van dat bepaalde toegangspunt (postbus of postkantoor). In 2014 bedroeg de gemiddelde leveringstermijn voor post 2,4 dagen, met 90,6 % van de post besteld binnen drie dagen na het posten en 97,8 % binnen vijf dagen. Bron: International Post Corporation (2014) International Mail Quality of Services Monitoring UNEX™ 2014 results.

¹⁸ WIK-Consult, *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)*.

¹⁹ Europese Commissie, Databank Poststatistieken.

berekenen. Zij werden in overeenstemming bevonden met bijlage I bij de richtlijn postdiensten.

6. De concurrentie is langzaam op gang gekomen voor brievenpost en een aantal bedrijven gedraagt zich concurrentieverstorend

Ondanks de volledige openstelling van de markt in de EU vanaf 2013, is de concurrentie op de brievenmarkt in de meeste lidstaten slechts traag op gang gekomen. Aanbieders van de universele dienst hebben het grootste marktaandeel behouden. Van de vijftien lidstaten die hun markt voor 2011 volledig hebben opengesteld, hadden er acht meer dan 5 % concurrentie op de brievenmarkt (per volume) tegen 2013. In de lidstaten die hun markt na 2011 hebben opengesteld, hadden concurrenten tegen midden 2013 meer dan 5 % van de brievenmarkt veroverd in vijf lidstaten.²⁰ Waar concurrentie op de brievenmarkt op gang is gekomen, is ze wijder verspreid voor end-to-end bestelling door bedrijven die hun eigen distributienetwerk hebben uitgebouwd om rechtstreeks aan de geadresseerden zelf te leveren. Toegangsconcurrentie, waarbij andere bedrijven brieven voorsorteren en overdragen aan de aanbieder van de universele dienst voor de uiteindelijke bestelling heeft zich in Slovenië, het Verenigd Koninkrijk en Duitsland ontwikkeld. In verscheidene lidstaten hebben nationale mededingingsautoriteiten de aanbieder van de universele dienst veroordeeld voor concurrentieverstorend gedrag in de vorm van misbruik van de dominante positie. Er is sprake van illegale kortingen voor zakelijke klanten, margin squeeze en agressief prijsbeleid. Deze praktijken kunnen mededinging belemmeren. Toegang tot de markt en ontwikkeling van mededinging kunnen ook worden ontmoedigd door regelgevingspraktijken die mogelijk verder gaan dan wat op grond van de richtlijn is toegestaan, zoals het opleggen van licentievoorwaarden voor nieuwkomers.

7. Brieven worden vaker vervangen door elektronische post, waardoor het aantal verstuurd brieven is gedaald

Het aantal brieven dat werd verstuurd via aanbieders van de universele dienst in de EU is naar schatting gedaald van 107,6 miljard in 2008 tot 85,5 miljard in 2013²¹. Tussen 2007 en 2010 bedroeg de daling gemiddeld 4,3 % per jaar in volume uitgedrukt en 5,2 % per jaar in inkomsten uitgedrukt²². Tussen 2010 en 2011 vertraagde de afname tot respectievelijk 3,3 % en 1,4 % maar tussen 2012 en 2013 steeg zij (in volume) tot 4,85 % voor de EU28²³. In het algemeen worden direct mail (reclame) en publicaties minder hard getroffen dan brieven. De

²⁰ ERGP(13) 38 rev1 Report on End-to-End Competition and Access in European Postal Markets.

²¹ Wereldpostunie, geschat aantal brievenpoststukken binnenlandse en internationale verzending voor EU27. De statistieken van de Wereldpostunie omvatten enkel aangewezen bedrijven die lid zijn van de Wereldpostunie.

²² WIK-Consult, *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)*.

²³ WIK-Consult, *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)*, en de Databank Poststatistieken van de Europese Commissie; eigen berekeningen.

lidstaten met rijpere markten voor brieven kennen de grootste achteruitgang en die zal naar verwachting aanhouden. In Denemarken zijn de postvolumes met meer dan 60 % gedaald tussen 2000 en 2014, met een verdere daling van 15 % in het eerste kwartaal van 2015²⁴. Nederland kende een daling van 13 % in het eerste kwartaal van 2015. Voorspellingen voor de periode van 2010 tot 2020 spreken van een daling van 32 % tot 49 %²⁵.

Aangezien het volume brieven aanzienlijk verschilt van lidstaat tot lidstaat en met het oog op de huidige achteruitgang, zullen sommige lidstaten waarschijnlijk nooit het volume brieven bereiken dat lidstaten met rijpe postmarkten eerder al hadden. Zelfs al is zij relatief gezien minder sterk in minder ontwikkelde postmarkten, dan nog zal de daling in de hoeveelheid brieven waarschijnlijk toch aanzienlijke gevolgen hebben, aangezien de schaalvoordelen kleiner zijn dan in de rijpere markten.

8. Pakketten winnen aan terrein, maar consumenten en e-handelaren klagen over de kwaliteit en de kosten van grensoverschrijdende leveringsdiensten

Er bestaat geen duidelijke consensus over de omvang van de Europese pakkettenmarkt²⁶. Ramingen van die omvang suggereren waarden van 60 miljard EUR voor de Europese koerier-, pakket- en expresmarkten samen in 2010²⁷; 47 miljard EUR in 2011 (verzendingen tot 2 500 kg inbegrepen)²⁸; 37 miljard EUR voor de pakketten- en expresmarkt in 2011²⁹; en 53,5 miljard EUR in 2014³⁰. Zelfs wanneer enkel pakketten worden geteld die zijn verstuurd door de aanbieders van de universele dienst, is de Europese pakkettenmarkt gegroeid van naar schatting 1,65 miljard gewone pakketten in 2008 tot ongeveer 1,96 miljard in 2013³¹. Het aantal pakketten per hoofd verschilt echter sterk van lidstaat tot lidstaat. Ramingen voor de gehele pakkettenmarkt gaan van bijna 30 pakketten per hoofd (Duitsland en het Verenigd Koninkrijk) tot ongeveer 2 (Polen, Roemenië, Kroatië en Letland) voor 2011³².

²⁴ Post Nord, *Annual and Sustainability Report 2014, 2015*, Post Nord, *Interim Report Q1 2015*, 2015.

²⁵ WIK – Consult, *Developments in the Dutch Postal Market*, 2011.

²⁶ Dat heeft voornamelijk te maken met verschillende marktdefinities, vooral in verband met gewichtsbepalingen voor zendingen en de dienstkenmerken, verschillende methodes en gebrek aan gegevens die alle bezorgingsdiensten omvatten.

²⁷ TNT Express (2012), 4Q 2011 Analysts presentation: 2011 Highlights and Strategy update, 21 februari 2012.

²⁸ AT Kearney, *Europe's CEP Market: Growth on New Terms*, 2012.

²⁹ WIK-Consult, *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)*.

³⁰ Apex Insight, *European Parcels: Market Insight Report 2015*, 2015.

³¹ Wereldpostunie, Aantal gewone pakketten, binnenlands en aantal gewone pakketten, internationaal — raming voor EU27. Enkel gegevens van aangewezen bedrijven van de Wereldpostunie. <http://www.upu.int/en/resources/postal-statistics/about-postal-statistics.html>

³² WIK-Consult, *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)*, blz. 225.

Aangezien pakketdiensten nooit deel uitmaakten van de eerder voorbehouden sector,³³ lijkt de mededinging zich verder te hebben ontwikkeld op de pakkettenmarkt dan op de brievenmarkt. "Expres"-bedrijven als UPS, DHL, TNT en FedEx en koerierbedrijven die zich traditioneel meer concentreerden op business-to-businessdiensten (B2B) met een meerwaarde, ontwikkelen meer en meer hun business-to-consumerdiensten (B2C) om te kunnen profiteren van de groei van de e-handel, en nieuwe bedrijven betreden de markt. Tegelijkertijd ontwikkelen aanbieders van de universele dienst meer gesofisticeerde pakketbesteldiensten, bijvoorbeeld door leveringstermijnen te garanderen, om te profiteren van onlinewinkelen. Er is dus een zekere convergentie in de producten en diensten die door verschillende bedrijven worden aangeboden en de grenzen tussen de verschillende aanbieders vervagen.

De volgende punten in verband met betaalbaarheid, beschikbaarheid en toegankelijkheid van grensoverschrijdende pakketbesteldiensten blijven echter punten van zorg: het ontbreken van zekere kenmerken (bv. track-and-trace-informatie), slechte prijstransparantie en hoge prijzen komen voortdurend terug in de klachten van zowel consumenten als e-handelaren³⁴. Naast de strategie voor de digitale interne markt,³⁵ die op 6 mei 2015 is aangenomen, heeft de Commissie een openbare raadpleging opgestart om grensoverschrijdende pakketbestellingen te verbeteren en een beter inzicht te krijgen in hoe deze markt werkt. De Commissie zal in de eerste helft van 2016 met maatregelen komen om de prijstransparantie te verbeteren en het gereguleerd toezicht op de grensoverschrijdende pakketbezorgmarkt te versterken. Dat komt bovenop de acties die de Commissie en verschillende belanghebbenden al hebben ondernomen na de aanneming door de Commissie in 2013 van *Een stappenplan voor de voltooiing van de interne markt voor pakketbezorging*³⁶.

9. De werkgelegenheid bij aanbieders van de universele dienst is gedaald, voornamelijk als gevolg van vervanging door elektronische post, en de werkomstandigheden variëren meer

In 2013 werkten ongeveer 1,2 miljoen mensen bij aanbieders van de universele dienst in de EU. In sommige lidstaten waren aanbieders van de universele dienst verantwoordelijk voor een belangrijk aandeel van de nationale werkgelegenheid³⁷. Daarbij komt nog de

³³Bij Richtlijn 97/67/EG werd toegelaten gewone correspondentie tot 100 g voor te behouden voor de aanbieder van de universele dienst. Bij Richtlijn 2002/39/EG werd dat verlaagd naar 50 g.

³⁴Zie bijvoorbeeld Civic Consulting for Executive Agency for Health and Consumers, *Consumer market study on the functioning of e-commerce and internet marketing and selling techniques in the retail of goods*, 2011; FTI Consulting, *Study on intra-community cross-border parcel delivery*, 2011; Copenhagen Economics, *Study on the state of play of EU parcel markets with particular emphasis on e-commerce*, 2013; Speciale Eurobarometer 398 Rapport over de interne markt, 2013; Flash Eurobarometer 413: Companies Engaged in Online Activities, 2015 en Europese Commissie, *Consumer survey identifying the main cross-border obstacles to the DSM and where they matter most*, 2015

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/market_studies/obstacles_dsm/index_en.htm

³⁵ COM(2015) 192 final.

³⁶ COM (2013) 886 final.

³⁷ Databank Poststatistieken van de Europese Commissie, 2013, eigen berekeningen.

werkgelegenheid die door andere postbedrijven wordt gecreëerd. In 2010 bood de expressector rechtstreeks werkgelegenheid aan naar schatting 272 000 mensen³⁸.

Het afnemend aantal brieven, in combinatie met de modernisering en de toenemende automatisering, hebben gevolgen voor de werkgelegenheid. Cijfers van de Wereldpostunie tonen een daling van het totale aantal personeelsleden bij de aanbieders van de universele dienst van ongeveer 250 000 tussen 2008 en 2013³⁹. De werkgelegenheid bij aanbieders van de universele dienst nam tussen 2012 en 2013 gemiddeld met 4,4 % af in de 28 lidstaten⁴⁰. Personeelsleden van de aanbieders van de universele dienst zijn over het algemeen lid van een vakbond. Lonen en werkomstandigheden liggen vast in collectieve sectorovereenkomsten en/of algemene arbeidsovereenkomsten. In vele gevallen is met de modernisering omgegaan op een sociaal verantwoorde manier in overleg met de vakbonden. Om het aantal gedwongen ontslagen te beperken, werd gebruikgemaakt van vervroegde pensionering en vrijwillig vertrek. Ondanks inkrimpingen van het personeelsbestand is nog steeds een groot deel van het personeel bezig met het bestellen van stukken. Er is echter een grote toename in het aantal deeltijds werkende personeelsleden in een aantal lidstaten en in het algemeen is er een trend naar flexibelere vormen van arbeidscontracten.

10. Nauwlettende bewaking is noodzakelijk aangezien de markt blijft evolueren

Algemeen genomen zijn de twee hoofddoelstellingen van het Europese postbeleid, met name een minimumaantal diensten van een bepaalde kwaliteit garanderen tegen prijzen die voor alle gebruikers betaalbaar zijn, en openstelling van de markt met eerlijke mededingingsvoorwaarden, in grote lijnen verwezenlijkt. De grensoverschrijdende pakkettenmarkt kampt echter nog met zorgpunten. Toch blijft de postmarkt snel evolueren. Daarom zijn doorlopend nauwlettende bewaking en verdere analyse van de postmarkt in het algemeen en de gevolgen van het regelgevend kader noodzakelijk. Dat is vooral belangrijk met het oog op de gevolgen, voor de universeledienstverplichting, van de afname van de hoeveelheid brieven en het toenemende aantal pakketten en om, indien nodig, te kunnen inspelen op de veranderingen in de technische, economische en sociale omgeving en op de behoeften van de gebruikers om de duurzaamheid van de sector te garanderen. Vanaf 2016 zal de Commissie jaarlijks statistieken publiceren om regelmatig in actuele informatie te voorzien over de ontwikkelingen op de brieven- en pakkettenmarkten in de Europese Unie.

³⁸ Oxford Economics *The Economic Impact of Express Carriers in Europe*, 2011. In de poststatistieken van de Europese Commissie zijn enkel gegevens opgenomen over de werkgelegenheid bij aanbieders van de universele dienst.

³⁹ Wereldpostunie (UPU), ramingen voor EU27. De cijfers betreffen enkel aangewezen bedrijven — aanbieders van de universele dienst — die lid zijn van de UPU.

⁴⁰ Geschatte waarde op basis van de Databank Poststatistieken van de Europese Commissie.