

Ons kenmerk
AvdB

Demissionair Minister van Economische
Zaken
de heer V.P.G. Karremans, LL.M., MSc.

Datum: 28 oktober 2025

Betreft: Reactie Consumentenbond op consultatie 'Een toekomstbestendig wettelijk kader voor de universele postdienst'.

Geachte heer Karremans,

Inleiding en context

Het ontwerpbesluit voorziet in bezorging van reguliere post door de universele postdienst (UPD) binnen twee dagen met een betrouwbaarheid van ten minste 90%, en (met ingang van 1 juli 2027) binnen drie dagen met een betrouwbaarheid van 92%. Voor rouw- en medische brieven blijft de norm bezorging binnen 24 uur met 95% betrouwbaarheid. Inwerkingtreding is voorzien per 1 juli 2026, met een evaluatie en verslaglegging uiterlijk 1 juli 2028.

De Consumentenbond begrijpt de noodzaak om het wettelijke kwaliteitskader voor de UPD te actualiseren in het licht van structureel dalende volumes, krapte op de arbeidsmarkt en stijgende kosten. Het kabinet verruimt de overkomstduur voor reguliere brievenpost stapsgewijs van bezorging binnen één dag naar bezorging binnen twee dagen en vervolgens binnen drie dagen, met aangepaste betrouwbaarheidseisen.

Ondersteuning: welke keuzes steunen wij?

Wij steunen het expliciet uitzonderen van rouw- en medische post, waarvoor bezorging binnen 24 uur met 95% betrouwbaarheid blijft gelden. Dat beschermt consumenten in kwetsbare en urgente situaties. Ook steunen wij de harde evaluatiedatum (uiterlijk 1 juli 2028), zodat kan worden beoordeeld of de balans tussen uitvoerbaarheid, betrouwbaarheid en consumentenbelang de juiste is. Verder is het positief dat ruimte blijft bestaan voor commerciële 24-uursproducten buiten de UPD, mits betaalbaar en transparant geprijsd; daarmee kunnen situaties met spoed worden gefaciliteerd die (nog) niet onder de uitzonderingscategorieën vallen.

Is de maatregel proportioneel?

De voorgestelde verlenging van de overkomstduur (van één naar twee en later drie dagen) én verlaging van de bezorgbetrouwbaarheid (van 95% naar 90%) betekent feitelijk dat de wettelijke minimumnormen worden afgestemd op de huidige ondermaatse praktijk van PostNL, in plaats van dat PostNL wordt aangespoord om te verbeteren. Sinds 2019 wordt de norm van de overkomstduur niet gehaald. En is er sprake van een versneld dalende trend tot 86% in 2024. Wat is er in die tijd gedaan om de UPD te bewegen aan de eisen te voldoen? Zolang er niet is aangetoond dat mildere maatregelen (zoals financiële ondersteuning of strenger toezicht c.q. handhaving) niet werken, is het niet logisch om de normen te verlagen en de problemen af te schuiven op de consument.

Zorgen: risico's voor consumenten

Minder tijdige bezorging vergroot het risico dat consumenten te laat kunnen reageren of betalen, met aanmaningen, incassokosten of het missen van (rechts)termijnen tot gevolg, juist bij mensen die op papieren post zijn aangewezen. Ook piekperiodes (verkiezingen, feestdagen) brengen extra kwetsbaarheid mee. Voor processtukken en gerechtelijke oproepen is tijdigheid essentieel; vertraging kan leiden tot gemiste zittingen of extra kosten. Ook brieven van de Belastingdienst, woningcorporaties (of verhuurders in zijn algemeen), incassobureaus, bestuursorganen en andere vormen van aangetekende post zijn stukken waarbij tijdigheid van belang is. Allerlei juridische conflicten kunnen worden beïnvloed op het moment dat (aangetekende) post vertraagd wordt aangeboden. Al deze risico's worden niet volledig ondervangen door alleen rouw- en medische post uit te zonderen.

Aanbevelingen tot verbetering

Juridische termijnbescherming voor consumenten

De verruiming van de bezorgduur moet gepaard gaan met robuuste 'termijnbescherming'. Bij overheden (waaronder bestuursorganen), zorgverzekeraars en zorgaanbieders, energie- en telecomaانبieders en in incassotrajecten moet standaard extra speling gelden tussen de dagtekening van een brief en de uiterste betaal- of reactiedatum. Ons uitgangspunt: ten minste twee tot drie extra kalenderdagen bovenop de door de afzender gekozen termijn. Veranker dit in de relevante sectorspecifieke kaders en, waar passend, in het postrecht, zodat structureel tragere post niet tot rechtsverlies of extra kosten leidt.

Transparantie en toezicht: maak prestatie en klachten publiek

Voer een wettelijke plicht in voor maandelijks publicatie door de UPD-verlener van de feitelijke bezorgbetrouwbaarheid per regio, inclusief aantallen en typen klachten. Laat de Autoriteit Consument & Markt (ACM) hier risicogestuurd toezicht op houden en jaarlijks een publieke kwaliteitsmonitor publiceren. Verbind tariefverhogingen aan een voorafgaande kwaliteitstoets door ACM: geen hogere UPD-tarieven zolang de feitelijke betrouwbaarheid achterblijft bij de norm.

Breid de uitzonderingen voor 'maatschappelijke spoedpost' uit

Neem naast rouw- en medische post een derde categorie op voor maatschappelijke spoedpost, waaronder ten minste: verkiezingspost (stempassen, briefstempakketten), bepaalde gerechtelijke en bestuursrechtelijke stukken en andere door wetgever of toezichthouders als spoedeisend aangewezen post. Voor deze post hoort ten minste bezorging binnen één dag of, waar dat niet haalbaar is, uiterlijk binnen twee dagen met 95% betrouwbaarheid te gelden. Een gematigde toeslag kan, mits onder toezicht en transparant.

Randvoorwaarden voor de stap naar bezorging binnen drie dagen (vanaf 1 juli 2027)

De overgang naar bezorging binnen drie dagen met 92% betrouwbaarheid is alleen verantwoord als cumulatief is voldaan aan:

- a) aantoonbare, door ACM gevalideerde verbetering van de feitelijke betrouwbaarheid tot ten minste 90% bij bezorging binnen twee dagen gedurende vier aaneengesloten kwartalen;
- b) beschikbaarheid van een effectief, betaalbaar en goed vindbaar spoedkanaal voor consumenten en maatschappelijke post;
- c) aantoonbare waarborgen voor kwetsbare regio's (zoals krimpgebieden)

Wordt hier niet aan voldaan, stel de stap uit of heroverweeg deze in lijn met de evaluatiebepaling.

Heldere consumenteninformatie en datering

Verplicht afzenders in gereguleerde sectoren om zowel de dagtekening als de uiterste reactiedatum duidelijk en ruim leesbaar te vermelden, met de expliciete toevoeging dat de reactiedatum niet eerder ligt dan een vast aantal kalenderdagen na dagtekening (ter compensatie van de langere bezorgduur).

Kosten bij ondernemer in plaats van bij de consument?

Interessant is dat in de MvT van de Postwet 2009 (toen de postsector geliberaliseerd werd) nog stond: “Doel van de volledige liberalisering van de postmarkt is het ontstaan van meer keuzemogelijkheden, *lagere prijzen* en betere kwaliteit van de postdiensten voor de gebruiker. De effecten werden vooral verwacht op de zakelijke markt.”

Van die goedkopere tarieven hebben we niet veel gezien. De prijzen voor consumentenpost zijn sinds 2009 flink gestegen. [In een nieuwsbericht van de NOS](#) liet de ACM weten dat de prijs voor een postzegel de afgelopen jaren harder steeg dan de inflatie. Consumenten moeten steeds dieper in de buidel tasten: de prijzen voor consumentenpost liggen vele malen hoger dan die voor de zakelijke post. En dat terwijl de nationale poststroom uit ongeveer 5% consumentenpost bestaat en 95% zakelijke post. Consumenten betalen al meer én zien ook verhogingen zowel absoluut als procentueel structureel harder stijgen dan ondernemers. De kosten / prijsstijgingen zouden daarom wat ons betreft meer bij de zakelijke sector moeten komen te liggen, aangezien de zakelijke sector grootverbruiker is.

Betaalbaarheid en toegankelijkheid van een spoedoptie

Omdat buiten de UPD ruimte blijft voor een 24-uursproduct, vragen wij om een toezicht- en transparantiekader: publiceer tarieven, dekkingsgraad, vindbaarheid (o.a. via postpunten) en prestaties van deze spoedoptie, en leg een ‘redelijke prijs’-toets bij de ACM neer, zodat urgente consumentenpost niet onbetaalbaar wordt.

Evaluatie en verslaglegging

Wij waarderen de harde evaluatiedatum van 1 juli 2028. Maar dat is een jaar na de invoering van de driedaagse norm. Consumenten zijn dan al twee jaar de dupe van lagere kwaliteit zonder reële mogelijkheid tot herstel. Belangrijk, want consumenten vinden – volgens het onderzoek van de ACM – één dag later bezorgen dan nu acceptabel. Maar twee dagen niet.

De basis voor een periodieke evaluatie zou de [Postmonitor van de ACM](#) kunnen zijn. Maak daarnaast expliciet dat niet alleen procesindicatoren (percentages op tijd), maar vooral consumentenuitkomsten worden beoordeeld: aantallen gemiste termijnen, klachten, extra incassokosten, regionale verschillen en effecten in piekperiodes. Neem ook een in een analyse op: in hoeverre hebben afzenders termijnen daadwerkelijk verruimd, en wat betekende dat voor consumenten? Publiceer het evaluatierapport integraal en betrek consumentenorganisaties in de opzet.

Een regelmatige en grondige evaluatie is te meer van belang omdat PostNL al sinds 2019 niet meer de wettelijke betrouwbaarheidsnorm van 95% heeft gehaald. In 2023–2024 was dat zelfs onder 90%. Met alleen het aanpassen (verlagen) van de normen, zoals in dit ontwerpbesluit wordt voorgesteld, neem je de onderliggende oorzaken van de onderprestaties natuurlijk niet weg. Het is van belang een structurele oplossing te realiseren. Want een verdere verlaging van de normen is wat ons betreft zeer onwenselijk.

Slot

De Consumentenbond denkt graag constructief mee. De kern blijft: moderniseer waar nodig om de universele postdienst uitvoerbaar te houden, maar bescherm consumenten actief tegen onbedoelde

neveneffecten. Dat vraagt om wettelijke termijnbescherming, stevige transparantie en toezicht, uitbreiding van uitzonderingen voor maatschappelijke spoedpost en duidelijke randvoorwaarden voor de stap naar bezorging binnen drie dagen.

De Consumentenbond is graag bereid om de reactie nader toe te lichten en mee te denken over heldere consumenteninformatie en uitvoeringsrichtsnoeren.

Hoogachtend,

Consumentenbond
mr. Anita M. van den Bosch-de Gier
jurist