



Post- en Pakkettenmonitor 2020

Autoriteit
Consument & Markt



Inhoud

1	Samenvatting	3
	De postmarkt	3
	De pakkettenmarkt	4
2	Over dit rapport	6
3	Ontwikkelingen in de sector in 2020	8
4	Overzicht van de postmarkt	9
	4.1 Nationale brievenbuspost	9
	4.2 Consumentenpost	10
	4.3 Zakelijke post	12
	4.4 Verdere uitsplitsing zakelijke post	16
	4.5 Netwerkdekking en uitbesteding	19
5	Overzicht van de pakkettenmarkt	22
	5.1 Volumes en omzetten	22
	5.2 Verdere uitsplitsing pakketten	24
	5.3 Marktverhoudingen	30
	5.4 Netwerk en infrastructuur	34
	Bijlage 1: Deelnemende bedrijven	37
	Bijlage 2: Ontwikkelingen in de wet- en regelgeving	38

1 Samenvatting

In de Post- en Pakkettenmonitor van de ACM worden de ontwikkelingen in het vervoer van post- en pakketten weergegeven. Het gaat hierbij vooral om volume- en omzetontwikkelingen en de ontwikkelingen in de concurrentieverhoudingen. De bevindingen van deze monitor zijn:

De postmarkt

Krimp van postvervoer

- Er zijn in 2020 2,02 miljard nationale brievenbuspoststukken verstuurd. Dit betekent dat er in 2020 7,18% minder nationale brievenbuspost is verstuurd dan in 2019. De behaalde omzet was €929 miljoen, en is daarmee met 3,82% gedaald ten opzichte van 2019.

Consumentenpost

- Consumenten verstuurden in 2020 8% meer poststukken dan in 2019, namelijk 131,5 miljoen stuks. Dit is een trendbreuk van de volumedalingen van de afgelopen jaren en gerelateerd aan een deel van 2020, waarin vanwege Covid-19 beduidend meer post werd verstuurd. Met de bezorging van consumentenpost is een omzet behaald van €134,2 miljoen, een stijging van 16,6% ten opzichte van 2019.
- Van de totale hoeveelheid nationale brievenbuspost werd 6,5% door consumenten verstuurd, 0,9 procentpunt meer dan vorig jaar. Per inwoner van Nederland werden er gemiddeld 7,6 consumentenpoststukken verstuurd.
- De gemiddelde omzet per stuk is in 2020 voor consumentenpost met 8% gestegen naar €1,02 per poststuk.

Zakelijke post

- Zakelijke verzenders verstuurden in 2020 1,89 miljard poststukken, 8,1% minder dan in 2019. De omzet die is behaald met deze poststukken is €794,9 miljoen. Dit is een daling van 6,6% ten opzichte van 2019. De omzet is dus procentueel minder hard gedaald dan het volume.
- Van de totale hoeveelheid brievenbuspost verstuurden zakelijke verzenders 93,5%. Dit is een daling van 0,9 procentpunt ten opzichte van 2019.
- De retailomzet, de omzet die wordt behaald met het vervoer voor klanten die zelf geen postvervoerder zijn, bedroeg in 2020 €764 miljoen en is daarmee met 2,1% gedaald ten opzichte van 2019. De wholesale-omzet, omzet die wordt behaald met het vervoer voor andere postvervoerders, bedroeg in 2020 €30,9 miljoen, en is daarmee 56,2% gedaald ten opzichte van 2019.
- Het marktaandeel van PostNL in het vervoer van zakelijke post is, sinds de overname van Sandd door PostNL, gestegen tot boven de 90% op basis van zowel volume als omzet.

- Van alle zakelijke poststukken bestaat 74,2% uit niet-tijdkritische¹ post. Het volume niet-tijdkritische post is in 2020 met 7,6% gedaald tot 1,4 miljard stuks. De omzet die hiermee werd behaald, is met 2,4% gedaald tot €347,5 miljoen. Het volume tijdkritische post is in 2020 gedaald tot 486,1 miljoen stuks, een daling van 9,3%. De omzet die hiermee werd behaald, is met 1,9% gedaald tot €416,5 miljoen.
- De gemiddelde retailomzet per zakelijk poststuk is in 2020 met 6,5% gestegen tot €0,41. Ook hierbij kan er een duidelijk onderscheid worden gemaakt tussen tijdkritische² en niet-tijdkritische post. De gemiddelde omzet per zakelijk poststuk voor tijdkritische post is in 2020 gestegen met 8,2% tot €0,86 per poststuk. De gemiddelde omzet per zakelijk poststuk voor niet-tijdkritische post is in 2020 gestegen met 5,7%, tot €0,25 per poststuk.
- De gemiddelde wholesale-omzet per poststuk is in 2020 met 16,4% gestegen tot €0,42.
- Regionale postvervoerders hebben gemiddeld 38% van de post van zakelijke klanten die zelf geen postvervoerder zijn, bezorgd met eigen postbezorgers. Daarnaast hebben ze 38% uitbesteed aan PostNL en 24% uitbesteed aan andere regionale postvervoerders.
- Kleinzakelijke klanten betaalden in 2020 gemiddeld meer dan vier keer zoveel per poststuk, als grootzakelijke klanten.

De pakkettenmarkt

Groei van pakketvervoer

- Het pakketvervoer is in 2020, mede als gevolg van Covid-19 gegroeid. Het volume groeide met 34,8% naar 778 miljoen pakketten en de omzet met 27,2% naar €3,59 miljard. Van dit volume zijn er 586,3 miljoen pakketten bezorgd op een Nederlands adres.

Binnenlands pakketvervoer

- Het volume binnenlands pakketvervoer is in 2020 met 31,6% gegroeid naar 524,5 miljoen pakketten. De omzet die met het vervoer deze pakketten in 2020 is behaald, is met 29,6% gestegen tot €1,97 miljard.
- De gemiddelde omzet per pakket die werd behaald met binnenlands pakketvervoer is in 2020 gedaald, tot €3,75 per pakket.
- In het binnenlandse pakketvervoer zijn de B2C-, B2B- en C2X-segmenten³ in 2020 gegroeid. Het volume in het B2C-segment groeide met 37,8%, tot 388,2 miljoen pakketten en de omzet met 40,9% tot €1,33 miljard. Het volume in het B2B-segment groeide met 13,3% tot 115,5 miljoen pakketten en de omzet met 5,8%, tot €520,9 miljoen. Het volume in het C2X-segment groeide met 38,6% tot 20,8 miljoen pakketten en de omzet met 41,8% tot €112,2 miljoen.

¹ Niet-tijdkritische post is post die twee of meer dagen na aanlevering bezorgd wordt.

² Tijdkritische post is post die een dag na aanlevering bezorgd wordt.

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

- Het volume brievenbuspakjes met *track and trace* is in 2020 met 47,1% gestegen naar 42,4 miljoen stuks. De omzet die hiermee werd behaald, is met 45,7% gestegen tot €100,9 miljoen.
- PostNL is net als voorgaande jaren de grootste vervoerder van binnenlandse pakketten. Het marktaandeel daalde ten opzichte van 2019, naar 55-60%. Het marktaandeel van DHL Parcel is gestegen, naar 30-35%. De concentratiegraad is, in tegenstelling tot voorgaande jaren, in 2020 gedaald: de Herfindahl-Hirschman Index is afgenomen tot 4.447.
- Het aantal servicepunten van de zes pakketvervoerders in Nederland is in 2020 met 1.114 gestegen, naar 10.698 servicepunten.

Grensoverschrijdend pakketvervoer

- Het volume grensoverschrijdend pakketvervoer is in 2020 met 41,9% gestegen naar 253,5 miljoen pakketten. De omzet die met het vervoer van deze pakketten werd behaald, is met 24,3% gestegen tot €1,62 miljard.
- De gemiddelde omzet per pakket die werd behaald met grensoverschrijdend pakketvervoer is in 2020 met 12,4% gedaald tot €6,40 per pakket. De gemiddelde omzet van grensoverschrijdend pakketvervoer is hiermee 69,1% hoger dan de gemiddelde omzet van binnenlands pakketvervoer.
- Er zijn in 2020 191,7 miljoen uitgaande grensoverschrijdende pakketten verstuurd. Dit volume is ten opzichte van 2019 met 50,2% gestegen. De omzet die werd behaald met uitgaand grensoverschrijdend pakketvervoer is met 26,6% gestegen naar €1,34 miljard. Het volume inkomend grensoverschrijdend vervoer was in 2020 61,7 miljoen pakketten, een stijging van 23,3% ten opzichte van 2019. De omzet die met het vervoer van deze pakketten werd behaald is ten opzichte van 2019 met 14,6% gestegen naar €286,7 miljoen.
- PostNL, DPD en UPS hadden allen in 2020 op basis van volume inkomend grensoverschrijdend pakketvervoer een marktaandeel van 20-25%. Op basis van omzet heeft UPS met 40-45% het grootste marktaandeel.
- DHL Parcel heeft op basis van volume uitgaand grensoverschrijdend pakketvervoer met 30-35% het grootste marktaandeel. Ook op basis van omzet, had DHL Parcel het grootste marktaandeel met 20-25%.

2 Over dit rapport

Achtergrond

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

De postmarkt

Om inzicht te krijgen in de ontwikkelingen in de postmarkt stuurt de ACM jaarlijks een vragenlijst naar de bij de ACM geregistreerde postvervoerbedrijven met een relevante jaarlijkse omzet aan postvervoer van minstens één miljoen euro. Over 2020 hebben vervoerders die aan deze ondergrens voldoen, gegevens aangeleverd. De namen van de vervoerders die zijn meegenomen in de analyse, zijn te vinden in Bijlage 1. Als er in het vervolg van deze monitor over de postmarkt wordt gesproken, met bijbehorende omzetten en volumes, gaat het alleen over deze bedrijven.

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

De pakkettenmarkt

Om inzicht te krijgen in de ontwikkelingen op de pakkettenmarkt heeft de ACM vragenlijsten uitgestuurd naar de zes grootste pakket- en expresvervoerbedrijven, namelijk PostNL, DHL Parcel, DPD, GLS, UPS en TNT/FedEx. De analyse van de pakkettenmarkt in deze monitor is gebaseerd op deze zes bedrijven. Als er in het vervolg van deze monitor over de pakkettenmarkt wordt gesproken,

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

met bijbehorende omzetten en volumes, gaat het alleen over deze zes bedrijven. Dit houdt in dat de Nederlandse pakkettenmarkt in werkelijkheid groter is dan in deze monitor gepresenteerd.

Een postpakket wordt in het Postbesluit 2009 gedefinieerd als een geadresseerd verpakt poststuk dat zaken, niet zijnde brieven, bevat.⁵ Voor deze monitor is aan pakketvervoerders gevraagd om te rapporteren over postpakketten inclusief brievenbuspakjes met extra diensten zoals *track & trace*. Deze poststukken bevatten veelal een goed. Het vervoer van brievenbuspakjes zonder extra diensten (*track & trace*) wordt ook door postvervoerders aangeboden. Er zijn ook pakketten die vervoerd worden als expresdienst. Expres- en koeriersdiensten worden niet meegenomen in deze monitor.

Actualisering van de monitor

Mede naar aanleiding van de veranderingen in de post- en pakkettenmarkt en van reacties van deelnemende marktpartijen gaat de ACM het ontwerp van de Post- en Pakkettenmonitor binnenkort actualiseren. De mogelijke veranderingen zullen worden geconsulteerd onder de belanghebbenden.

Structuur van dit rapport

De Post- en Pakkettenmonitor 2020 heeft een gewijzigde structuur ten opzichte van de voorgaande monitors. De post- en de pakkettenmarkt zijn nu namelijk ondergebracht in afzonderlijke hoofdstukken. Hoofdstuk 3 beschrijft de belangrijkste ontwikkelingen in de sector in 2020. In hoofdstuk 4 worden de ontwikkelingen op de postmarkt weergegeven. Vervolgens worden in hoofdstuk 5 de ontwikkelingen op de pakketmarkt uiteengezet. Bijlage 1 geeft de deelnemende partijen weer en bijlage 2 toont de ontwikkelingen in de wet- en regelgeving in 2020.

⁵ Postbesluit 2009, artikel 1, lid e.

3 Ontwikkelingen in de sector in 2020

Covid-19

Het jaar 2020 werd sterk gekenmerkt door de pandemie van het coronavirus. Een groot deel van 2020 is door mensen thuis doorgebracht, in isolatie of in kleine groepen, waarvan de overheid de maximaal toegestane groepsgrootte gedurende het jaar meerdere malen heeft aangepast. Het verminderde interpersoonlijke contact is mogelijk een van de oorzaken dat de postmarkt na een jarenlange daling ineens een stijging in het volume consumentenpost zag. Met name tijdens de feestdagen zijn er aanzienlijk meer wenskaarten verstuurd dan in afgelopen jaren.

De coronapandemie had echter ook negatieve effecten op de postmarkt. Verschillende postbedrijven kampten met een significant hogere onderbezetting en in een aantal gevallen moesten hele distributiecentra tijdelijk worden gesloten.

Daarnaast is de coronapandemie van grote invloed geweest op de detailhandel en in het verlengde daarvan op de pakkettenmarkt. Op 23 maart 2020 kondigde de Rijksoverheid een dringend advies af om zo veel mogelijk thuis te blijven en werd de detailhandel verplicht maatregelen te nemen om het aantal bezoekers van winkels te reguleren. Op 13 oktober werden de maatregelen opgeschaald naar een gedeeltelijke *lockdown*, waarin de detailhandel elke dag uiterlijk om 20.00 zijn winkels moest sluiten. Op 14 december werd uiteindelijk besloten tot een harde *lockdown*, waarbij alle niet-essentiële winkels werden gesloten.

In een groot deel van 2020 werd de consument door de maatregelen in mindere of meerdere mate ontmoedigd om aankopen te doen in fysieke winkels. De doelen van dit beleid waren onder andere het beperken van contactmomenten, het beheersen van mobiliteit en het beperken van druk op de openbare ruimte.⁶ Dit beleid had onder meer tot gevolg dat meer mensen hun aankopen gingen doen in webshops en de omzet van internetverkopen een ongekennde groei doormaakte.⁷ Dit heeft op zijn beurt een versterkend effect gehad op de al jaren zichtbare toename in volumes en omzetten op de pakkettenmarkt.

Overname Sandd door PostNL

In 2019 was PostNL het grootste postvervoerbedrijf, met Sandd op de tweede plaats. Als gevolg van de overname is het netwerk van Sandd samengevoegd met het netwerk van PostNL. Sinds 1 februari 2020 is PostNL nog het enige postvervoerbedrijf met een landelijk dekkend netwerk. In deze monitor zijn de Sandd-cijfers voor de maand januari meegenomen in de cijfers van PostNL.

⁶ <http://www.rivm.nl/coronavirus-covid-19/kaders-coronamaatregelen/generiek-kader>, versie 31-05-2021.

⁷ Zie onder andere: Coronacrisis jaagt online winkelen aan in het tweede kwartaal (<https://www.cbs.nl/nl-nieuws/2020/32/coronacrisis-jaagt-online-winkelen-aan-in-het-tweede-kwartaal>), versie 31-05-2021.

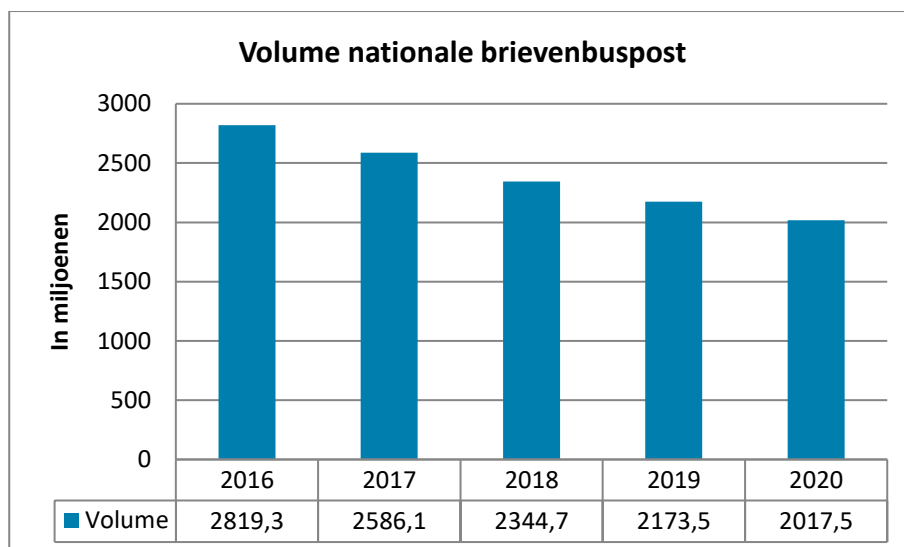
4 Overzicht van de postmarkt

In hoofdstuk 4 worden de ontwikkelingen in de postmarkt in 2020 uiteengezet. Paragraaf 4.1 geeft een overzicht van de totale volumes en omzetten aan nationale brievenbuspost in 2020. Paragraaf 4.2 toont de volumes en omzetten van consumentenpost. In paragraaf 4.3 wordt er dieper ingegaan op de volumes en omzetten zakelijke post. Zakelijke post wordt daarbij in paragraaf 4.4 zoveel mogelijk uitgesplitst in verschillende categorieën. Ten slotte geeft paragraaf 4.5 een overzicht van de netwerkdekking en uitbesteding van postvervoerbedrijven.

4.1 Nationale brievenbuspost

Volume

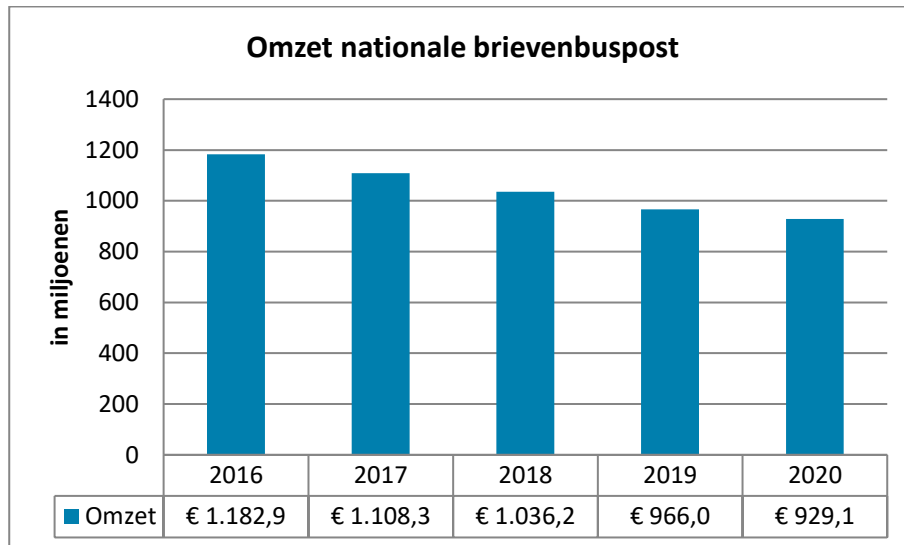
In 2020 zijn er 2,02 miljard stuks binnenlandse poststukken verstuurd.⁸ Hiermee is nationale brievenbuspost in 2020 met 7,18% gekrompen ten opzichte van 2019. Deze krimp is in lijn met de trend van de afgelopen jaren. Zakelijke post vormt veruit het grootste deel van nationale brievenbuspost. Het aandeel zakelijke post is in 2020 echter afgenomen, van 94,4% van het totaal in 2019, naar 93,5% in 2020. Het overige deel, 6,5% van het totale volume, werd verstuurd door consumenten.



Omzet

De totale omzet die werd behaald met nationale brievenbuspost bedroeg in 2020 €929,1 miljoen. Dit betekent dat de omzet in 2020 met 3,82% is gedaald ten opzichte van 2019. De omzet is procentueel minder hard gedaald dan het volume.

⁸ Brievenbuspakjes met *track and trace* worden in deze monitor meegeteld onder pakketten.



Marktverhoudingen

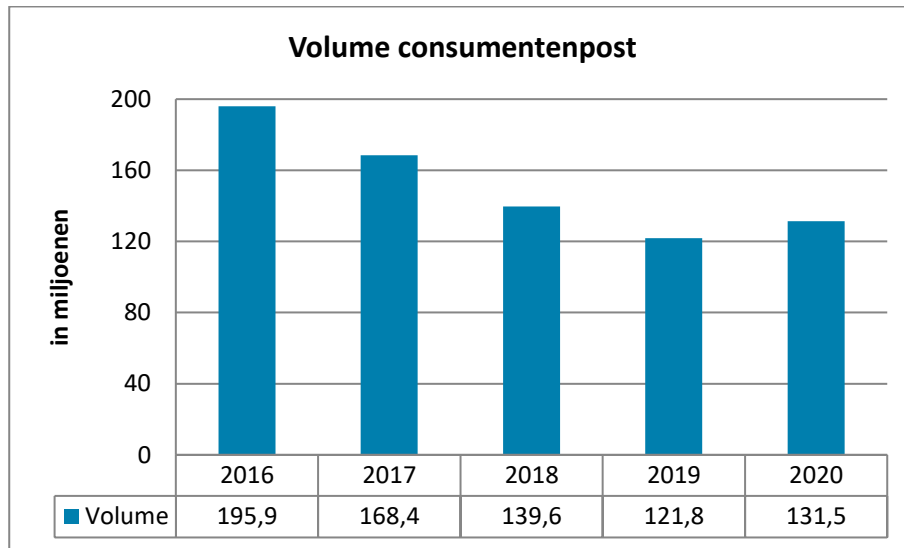
In 2020 zijn de marktverhoudingen op het vervoer van nationale brievenbuspost veranderd ten opzichte van 2019. Het marktaandeel van PostNL op basis van volume is toegenomen tot boven de 95% en op basis van omzet tot boven de 90%. De overige postvervoerbedrijven hebben allen een marktaandeel van 0-5%, zowel op basis van volume, als op basis van omzet.

4.2 Consumentenpost

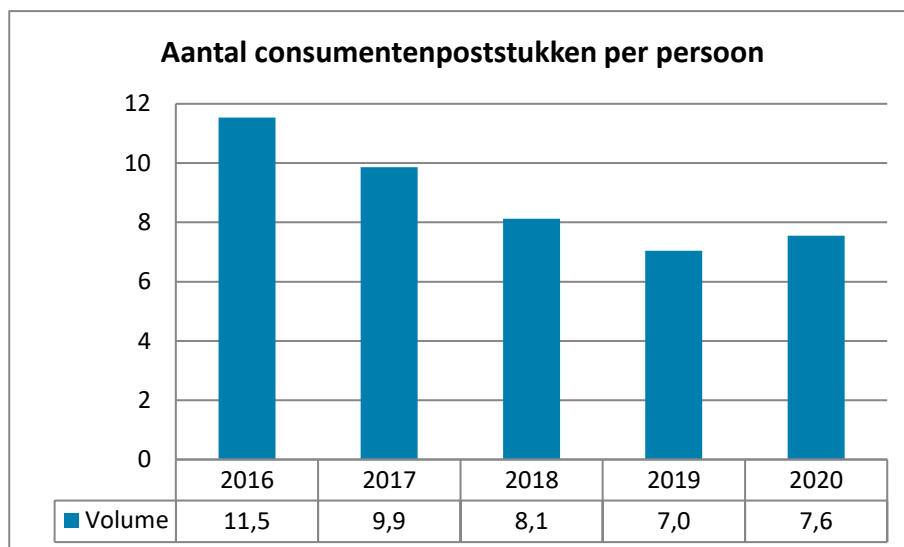
Volume

Consumenten hebben in 2020 131,5 miljoen binnenlandse poststukken verstuurd. Ten opzichte van 2019 is dit een stijging van het volume van 8%. De stijging is niet in lijn met de trend van de voorgaande jaren. In het jaarverslag van PostNL⁹ geeft PostNL aan dat de opvallende volumestijging het gevolg is van *lockdown*-maatregelen als gevolg van Covid-19. Mensen verstuurden in 2020 meer wenskaarten dan voorgaande jaren. PostNL is hierbij de grootste vervoerder van consumentenpost. Op veel kleinere schaal bezorgen enkele andere postvervoerders ook consumentenpost.

⁹ Gedownload op <https://annualreport.postnl.nl/2020/>



In Nederland waren er in 2020 17,4 miljoen inwoners¹⁰. Per inwoner van Nederland zijn er in 2020 gemiddeld 7,6 poststukken verstuurd¹¹. Ten opzichte van 2019 is dit een stijging van 7,2%.

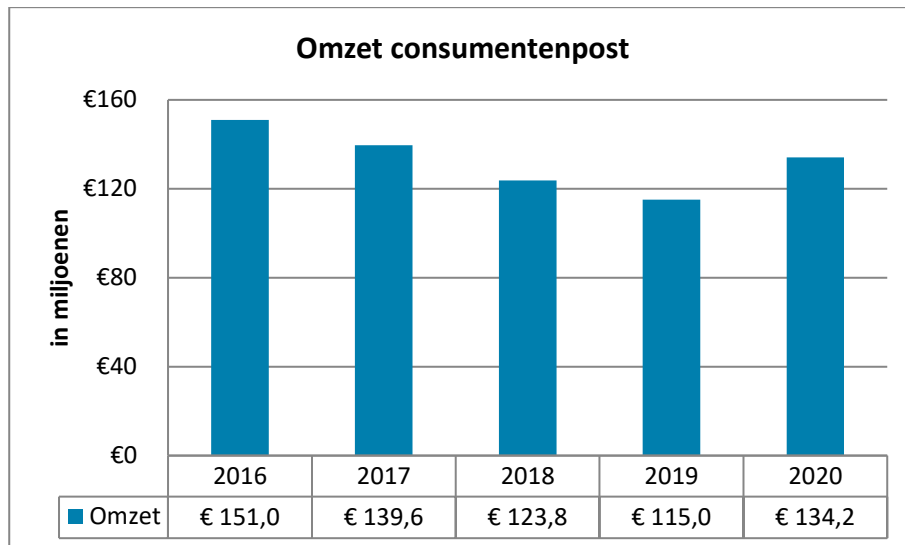


Omzet

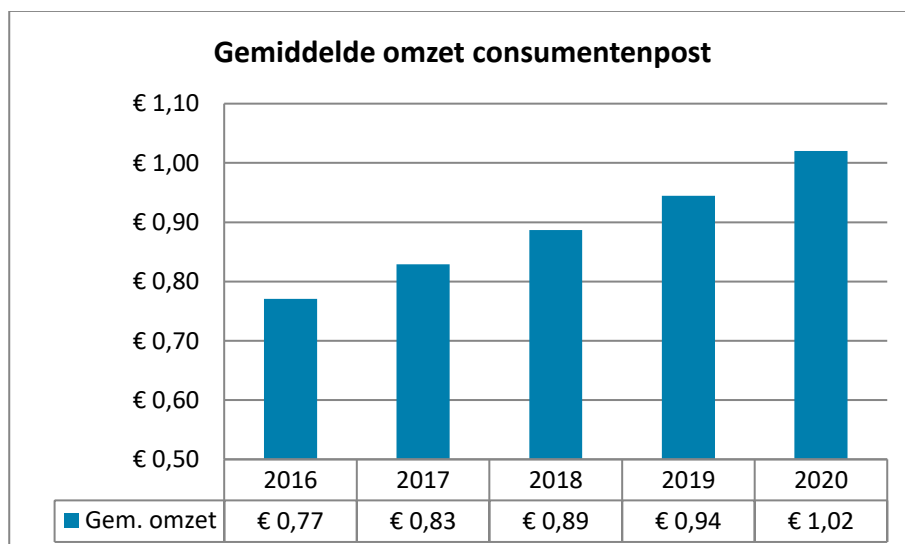
Ook uit de omzet aan consumentenpost blijkt dat de dalende trend van de voorgaande jaren in 2020 niet heeft doorgezet. De omzet van consumentenpost bedroeg in 2020 €134,2 miljoen. Ten opzichte van 2019 is dit een stijging van 16,6%.

¹⁰ CBS Statline, bevolking op eerste van de maand; cijfers van 1 januari 2020.

¹¹ De omvang van consumentenpost is niet gelijk aan de omvang van de universele postdienst (UPD). De UPD bevat poststukken van bedrijven, waaronder frankeermachinepost, en internationale partijenpost. Consumentenpost bevat ook de losse post van andere vervoerders dan PostNL als uitvoerder van de UPD.



De belangrijkste tarieven voor consumentenpost zijn de postzegeltarieven. PostNL verhoogde per 1 januari 2020 de postzegeltarieven voor brieven tot en met 20 gram voor binnenlandse bestemmingen van €0,87 naar €0,91. Brieven met een hoger gewicht, kosten een extra postzegel per gewichtsklasse. Gemiddeld betaalden consumenten in 2020 €1,02 per poststuk. Ten opzichte van 2019 is dit een stijging van 8%.

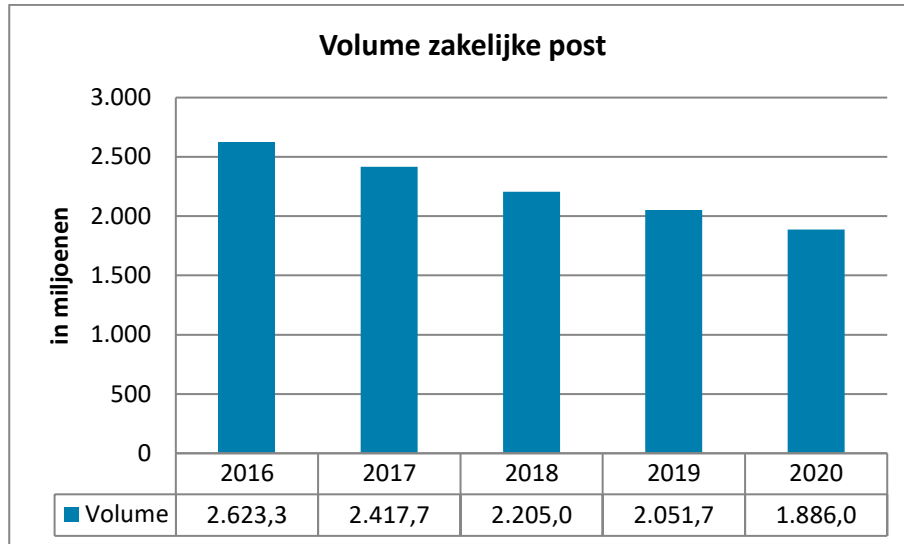


4.3 Zakelijke post

Volume

In 2020 werden er 1,89 miljard binnenlandse zakelijke poststukken vervoerd. Dit betreft poststukken die worden verstuurd door bedrijven, overheidsinstellingen en ziekenhuizen. Ten opzichte van 2019 is

dit aantal een daling van 8,1%. Deze daling is in lijn met de trend van de afgelopen jaren.



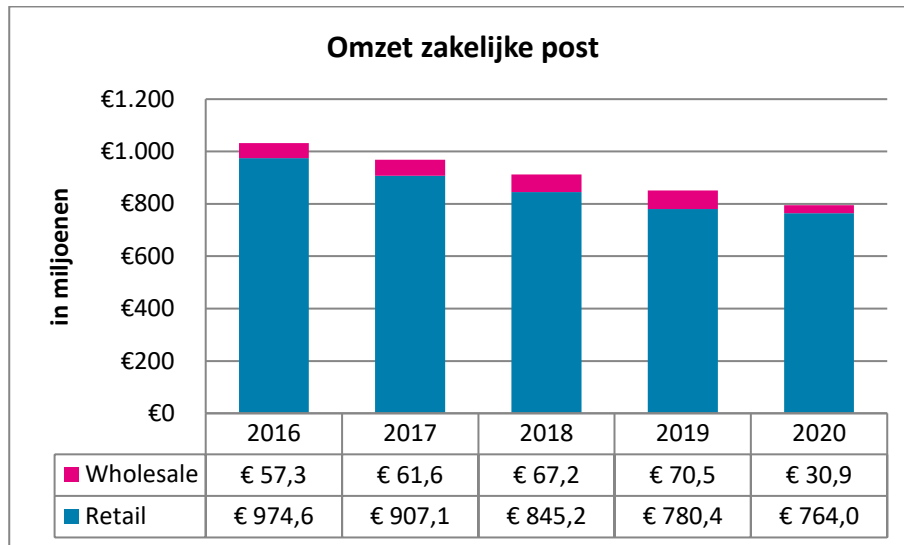
Omzet

De omzet van zakelijke post wordt gedefinieerd als de som van de retail¹²- en wholesale-omzet¹³ op de zakelijke postmarkt. In 2020 bedroeg de omzet van zakelijke poststukken voor postvervoerders €794,9 miljoen. Ten opzichte van 2019 is dit een daling van 6,6%. Toen bedroeg de omzet €850,9 miljoen. Deze daling is in lijn met de trend van de afgelopen jaren.

De retailomzet op de zakelijke postmarkt bedroeg in 2020 €764 miljoen. De retailomzet is daarmee met 2,1% gedaald ten opzichte van 2019. Er is een duidelijk verschil te zien in de verandering van de retail- en de wholesale-omzet op de zakelijke postmarkt. Als gevolg van de overname van Sandd door PostNL is een deel van het volume uitbestede post weggevallen. Sinds de overname hebben verschillende postvervoerders, voormalig franchisenemers van Sandd, hun activiteiten aangepast of stopgezet. De wholesale-omzet die de postvervoerders in 2020 hebben behaald bedroeg in €30,9 miljoen. Ten opzichte van 2019 is dit een daling van de wholesale-omzet van 56,2%.

¹² Retailomzet is de omzet die wordt behaald met het vervoeren van post voor bedrijven die zelf geen postvervoerder zijn.

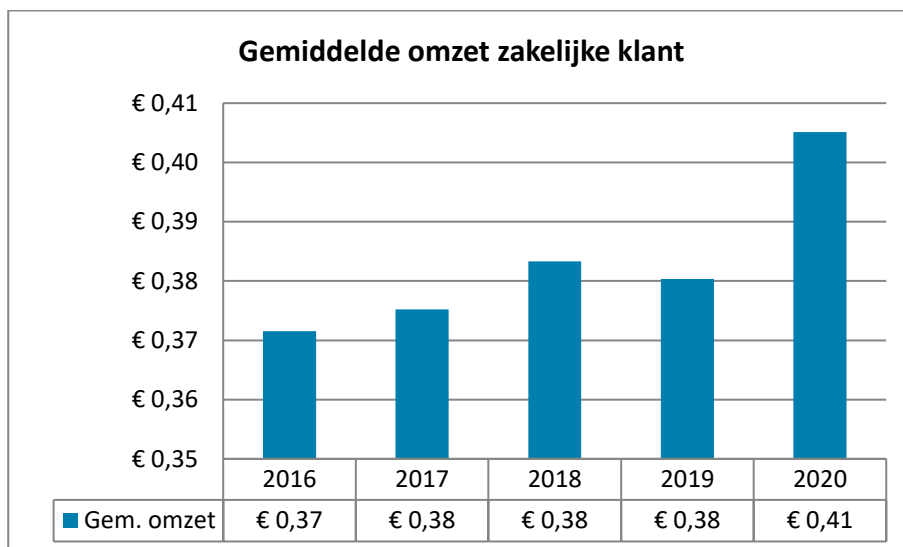
¹³ Wholesale-omzet is omzet die wordt behaald met het vervoeren van post voor andere postvervoerders (uitbesteding).



Ondanks de krimp van de binnenlandse zakelijke post heeft bijna de helft van de postvervoerders, die zowel in 2019 als in 2020 gegevens heeft aangeleverd, in 2020 een minimaal even hoge omzet aan zakelijk postvervoer behaald als in 2019. Drie postvervoerbedrijven hebben een omzetstijging van tussen de 10% en 20% behaald. De overige postvervoerbedrijven hebben hun omzet aan zakelijke post in 2020 zien dalen. Hiervan zien vier van deze postvervoerbedrijven hun omzet met meer dan 20% dalen, waarvan één partij bijna 50% van zijn omzet is verloren in 2020. Daarnaast zijn er in 2020 nog een aantal postvervoerbedrijven gestopt met hun activiteiten op de postmarkt. Dit betreft met name voormalig franchisenemers van Sandd.

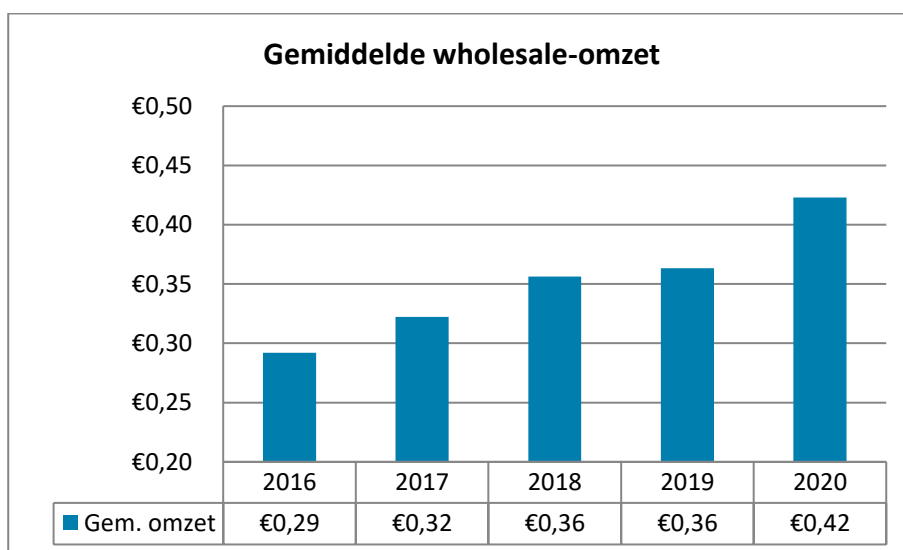
Gemiddelde retailomzet

In 2020 bedroeg de gemiddelde retailomzet per zakelijk poststuk afgerond €0,41. Ten opzichte van 2019 is dit een stijging van 6,5%. In voorgaande jaren bedroeg de gemiddelde omzet steeds €0,37 of €0,38.



Gemiddelde wholesale-omzet

In 2020 bedroeg de gemiddelde zakelijke wholesale-omzet per poststuk €0,42. Ten opzichte van 2019 is dit een stijging van 16,4%, toen de gemiddelde zakelijke wholesale-omzet nog €0,36 bedroeg.



Marktverhoudingen

PostNL is in het vervoer van zakelijke post de grootste speler. In 2019 was, naast PostNL, Sandd de enige andere vervoerder met een landelijk dekkend netwerk. Sinds de overname van Sandd door PostNL, heeft PostNL in 2020 op basis van het volume zakelijke retailpost¹⁴ een marktaandeel verkregen van meer dan 95%, en van meer dan 90% op basis van omzet.

De overige postvervoerbedrijven vervoeren een klein deel van de zakelijke post. Het grootste deel van

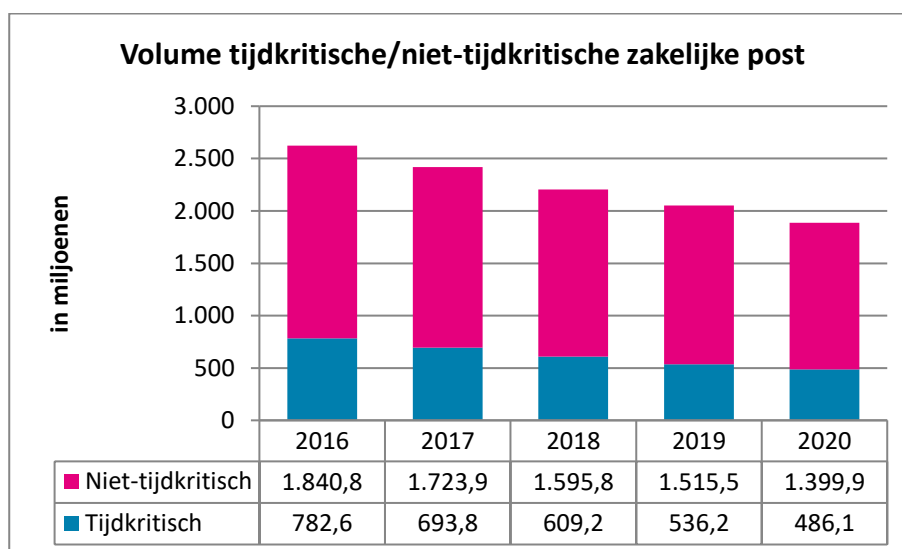
¹⁴ Zakelijke retailpost is post die vervoerders vervoeren voor bedrijven die zelf geen postvervoerder zijn.

deze postvervoerders beschikt over een marktaandeel op de zakelijke markt van minder dan 1%, zowel op basis van omzet als volume.

4.4 Verdere uitsplitsing zakelijke post

Bezorgtijd zakelijke post

In het bezorgproces kan er onderscheid gemaakt worden tussen tijdkritische post en niet-tijdkritische post. Tijdkritische post is post die een dag na aanlevering bezorgd wordt. Niet-tijdkritische post is post die twee of meer dagen na aanlevering bezorgd wordt. In 2020 zijn er 486,1 miljoen tijdkritische en 1,4 miljard niet-tijdkritische zakelijke poststukken verstuurd. Zowel het volume tijdkritische post als het volume niet-tijdkritische post is gedaald ten opzichte van 2019. Dit is een daling van 9,3% en 7,6% respectievelijk.



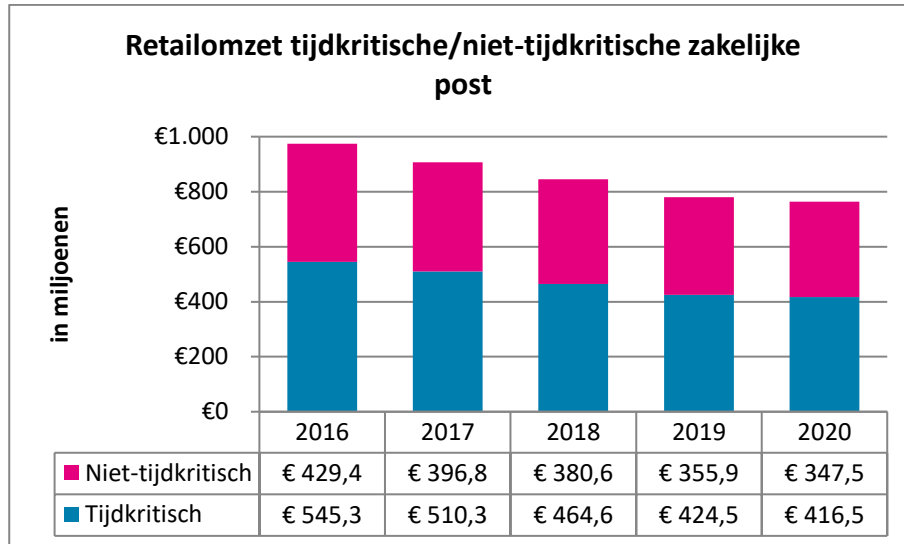
Bijna driekwart van het volume zakelijke post in 2020 bestond uit niet-tijdkritische post. De afgelopen vijf jaar is het aandeel niet-tijdkritische post steeds licht toegenomen, tot 74,2% in 2020. Ook al daalt het volume tijdkritische post procentueel harder dan niet-tijdkritische post, is het volume niet-tijdkritische post in absolute getallen harder afgenomen dan het aantal verstuurd tijdkritische poststukken.

	2016	2017	2018	2019	2020
% Niet-tijdkritisch	70,2%	71,3%	72,4%	73,9%	74,2%
% Tijdkritisch	29,8%	28,7%	27,6%	26,1%	25,8%

Verdeling volume tijdkritische en niet-tijdkritische zakelijke post

De retailomzet die werd behaald met tijdkritische zakelijke post was in 2020 €416,5 miljoen. Dit is een daling van 1,9% ten opzichte van 2019. De retailomzet die werd behaald met zakelijke niet-tijdkritische

was in 2020 €347,5 miljoen. Dit is een daling van 2,4% ten opzichte van 2019.

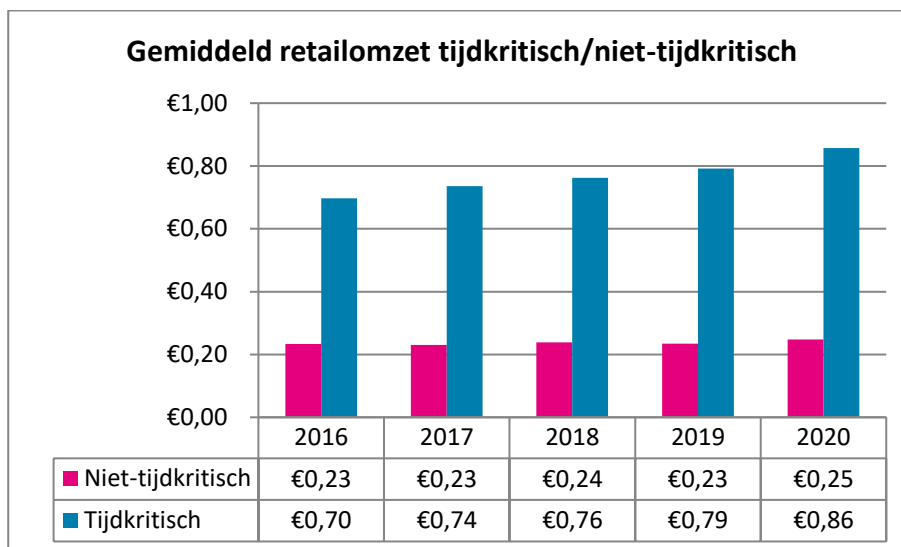


Al jaren wordt, ondanks het grote volume niet-tijdkritische post, meer dan de helft van de retailomzet behaald met tijdkritische post. Ook in 2020 was dit het geval: 54,5% van de retailomzet werd behaald met tijdkritische post. De overige retailomzet werd behaald met niet- tijdkritische zakelijke post.

	2016	2017	2018	2019	2020
% Niet-tijdkritisch	44,1%	43,7%	45,0%	45,6%	45,5%
% Tijdkritisch	55,9%	56,3%	55,0%	54,4%	54,5%

Verdeling retailomzet tijdkritische en niet-tijdkritische zakelijke post

De gemiddelde retailomzet per poststuk niet-tijdkritische post bedroeg in 2020 €0,25 per poststuk. Procentueel betekent dit een stijging van 5,7% ten opzichte van 2019. In de voorgaande jaren schommelde dit bedrag tussen de €0,23 en €0,25 per poststuk. De gemiddelde retailomzet per poststuk tijdkritische zakelijke post stijgt daarentegen ieder jaar. Zakelijke verzenders betalen dus elk jaar meer voor poststukken die de volgende dag bezorgd dienen te worden: in 2020 was dit gemiddeld €0,86, een stijging van 8,2% ten opzichte van 2019.



Jaarvolumes van klanten

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

- Kleinzakelijk: minder dan 100.000 poststukken per jaar;
- Middenzakelijk: tussen 100.000 en 2,5 miljoen poststukken per jaar;
- Grootzakelijk: meer dan 2,5 miljoen poststukken per jaar.

Kleinzakelijke verzenders betaalden per stuk ongeveer vier keer zo veel als grootzakelijke verzenders. Hier zijn verschillende mogelijke verklaringen voor. Zo kunnen zakelijke afzenders in aanmerking komen voor (volume-)kortingen naarmate zij meer post versturen. Midden- en grootzakelijke klanten versturen daarnaast hoofdzakelijk niet-tijdkritische post, waarvoor lagere tarieven gelden. Kleinzakelijke klanten maken vooral gebruik van de duurdere tijdkritische zakelijke post. Verder zijn de samenstelling, het gewicht en de hoeveelheid die per keer wordt aangeleverd van invloed op de gemiddelde omzet per stuk. Ook maakt het uit of de post is voorgesorteerd of niet.

	Aantal stuks (mln)	Omzet (mln)	Omzet/stuk
Grootzakelijk	1.250 - 1.300	€300 - €350	€0,25 - €0,30
Middenzakelijk	350 - 400	€150 - €200	€0,48
Kleinzakelijk	200 - 250	€250 - €300	€1,07
Totaal	1.886,0	€764,0	€0,41

Verdeling volumes en omzetten over de categorieën afnemers

Grootzakelijke klanten werden in 2020 uitsluitend bediend door PostNL. Midden- en kleinzakelijke klanten maakten ook gebruik van andere postvervoerbedrijven, zonder landelijk dekkend netwerk. Het gezamenlijke marktaandeel van deze postvervoerbedrijven is ten opzichte van een jaar geleden licht

gestegen.

Soort poststuk

Het segment brievenbuspost kan worden uitgesplitst in verschillende soorten brievenbuspost. In deze monitor wordt er onderscheid gemaakt tussen de volgende categorieën:

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

Er is een sterke samenhang tussen het type poststuk (brieven, direct mail en periodieke uitgaven) en de bezorgtijd waarvoor wordt gekozen. Zakelijke verzenders kozen ervoor om minder dan de helft van de brieven (43,6%) de volgende dag te laten bezorgen en de rest na 2 of meer dagen. Ten opzichte van 2019 is dit een daling van 3,1 procentpunt. Periodieke uitgaven werden vrijwel altijd aangeboden voor bezorging na twee of drie dagen (99,6%), net als direct mail (93,4%). Dit is ook terug te zien in de gemiddelde omzetten per stuk voor de verschillende typen. Zo was de gemiddelde omzet per stuk van zakelijke brieven €0,53 terwijl de gemiddelde omzet per stuk voor direct mail en periodieken respectievelijk €0,25 en €0,23 was.

4.5 Netwerkdkking en uitbesteding

Collecteren en sorteren

PostNL beschikt over een landelijk dekkend, fijnmazig collectienetwerk. Dit netwerk bestond eind 2020 onder meer uit 11.403 straatbrievenbussen (22 minder dan in 2019) en 1.632 andere collectielocaties (1 minder dan in 2019). Met dit netwerk kan PostNL post verzamelen van consumenten, kleine bedrijven en grootzakelijke verzenders. Van de inwoners van Nederland beschikt, volgens PostNL, 99,5% over een vestiging met volledig postassortiment binnen een straal van 5 kilometer (vorig jaar 99,7%); van de inwoners in buitengebieden betreft dit 97,3% (vorig jaar 97,9%). PostNL collecteert zakelijke post op servicepunten (Business Points), op de business balies in de sorteercentra en via het ophalen van de post bij de klant (als een betaalde service).

PostNL beschikte in 2020 net als een jaar eerder over vijf sorteercentra voor brievenbuspost. Vanaf deze sorteercentra wordt de post verdeeld over voorbereidingscentra, waar de post verder wordt gesorteerd en voorbereid voor bezorging. PostNL beschikt over apparatuur die grote hoeveelheden ongesorteerd en ongecodeerd aangeleverde post kan verwerken. Ook de overige postvervoerbedrijven werken zowel met handmatige sortering als met sorteermachines.

Bezorgen

Postbezorgers en postbussen

Eind 2020 kende de postsector ruim 24.000 arbeidsplaatsen voor postbezorgers.¹⁵ Eind 2019 waren dat er nog ruim 32.000 en een jaar eerder 36.000. Bijna 90% van alle postbezorgers werkten in 2020 bij PostNL. PostNL bezorgt vijf keer per week in het hele land, daar is PostNL toe verplicht vanwege de uitvoering van de universele postdienst. PostNL exploiteert daarnaast postbussen. De bijna 84.000 postbussen zijn verspreid over 769 locaties.

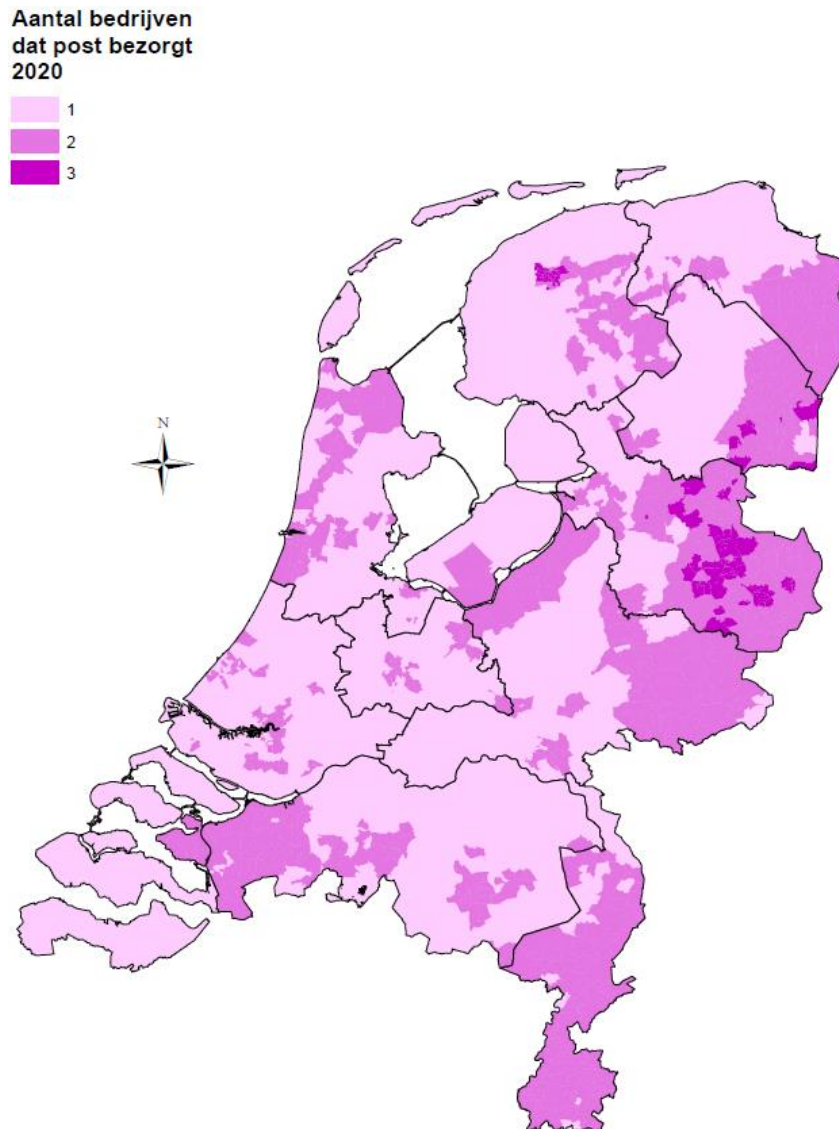
Ook andere postvervoerders kunnen landelijk postvervoer aanbieden. Vaak bezorgen zij de post in kleinere delen van het land met eigen bezorgers, en de bezorging van de andere post besteden zij uit. Bij negen van de postvervoerders is het aantal arbeidsplaatsen voor postbezorgers in 2020 gestegen, en bij negen postvervoerders is dit aantal gedaald.

Postvervoerbedrijven per postcodegebied

De regionale en lokale postvervoerbedrijven zijn verspreid over het hele land voor wat betreft de gebieden waar zij post bezorgen met eigen postbezorgers. Onderstaand figuur toont in welke gebieden er meerdere postvervoerders postbezorging verzorgen¹⁶. Opvallend is, dat van de deelnemende partijen, alleen PostNL in het grootste deel van Nederland post bezorgt met eigen postbezorgers. Er zijn slechts een paar regio's, voornamelijk in het oosten van Nederland, waar er meer dan één postvervoerbedrijf post bezorgt. Daarnaast valt op dat in de regio Twente er drie postvervoerbedrijven actief zijn.

¹⁵ Het gaat hier om bezorgers van brievenbuspost (exclusief bezorging van pakketten).

¹⁶ Dit is een weergave van door postvervoerbedrijven aan de ACM verstrekte informatie.



Uitbesteding

PostNL bezorgde in 2020 vrijwel alles met eigen postbezorgers en besteedde minder dan 2% van alle poststukken uit voor bezorging door regionale postvervoerders. De regionale postvervoer-bedrijven hebben geen landelijk dekkend netwerk en besteden de bezorging van een deel van hun post uit. Dit doen ze deels bij PostNL en deels bij andere postvervoerders. Wanneer er alleen wordt gekeken naar het volume van zakelijke klanten (die zelf geen postvervoerder zijn) van de regionale vervoerders, is het percentage dat deze partijen hebben uitbesteed aan PostNL 38% van het totale zakelijke retailvolume. De postvervoerbedrijven hebben 24% van het totale retailvolume uitbesteed aan andere regionale postvervoerders, en de overige 38% bezorgd met eigen postbezorgers. Uit de cijfers van PostNL blijkt dat PostNL in 2020 [40-50] miljoen poststukken heeft bezorgd voor postvervoerbedrijven zonder landelijk dekkend netwerk. Meer dan een derde van deze post bestond uit tijdkritische post. Het overige gedeelte bestond uit niet-tijdkritische post.

5 Overzicht van de pakkettenmarkt

Hoofdstuk 5 geeft een overzicht van de ontwikkelingen op de pakkettenmarkt in 2020. De ACM heeft aan de grootste zes pakketvervoerders in Nederland gevraagd om over hun pakketvervoerdiensten te rapporteren (exclusief expresvervoer)¹⁷. Paragraaf 5.1 toont de volumes van en behaalde omzetten op de binnenlandse en grensoverschrijdende pakkettenmarkt. De volumes en omzetten worden daarna in paragraaf 5.2 uitgesplitst in verschillende segmenten. Vervolgens geeft paragraaf 5.3 de huidige marktverhoudingen op de pakkettenmarkt weer. Paragraaf 5.4 geeft informatie weer over de netwerken en de infrastructuur van pakketvervoerders.

5.1 Volumes en omzetten

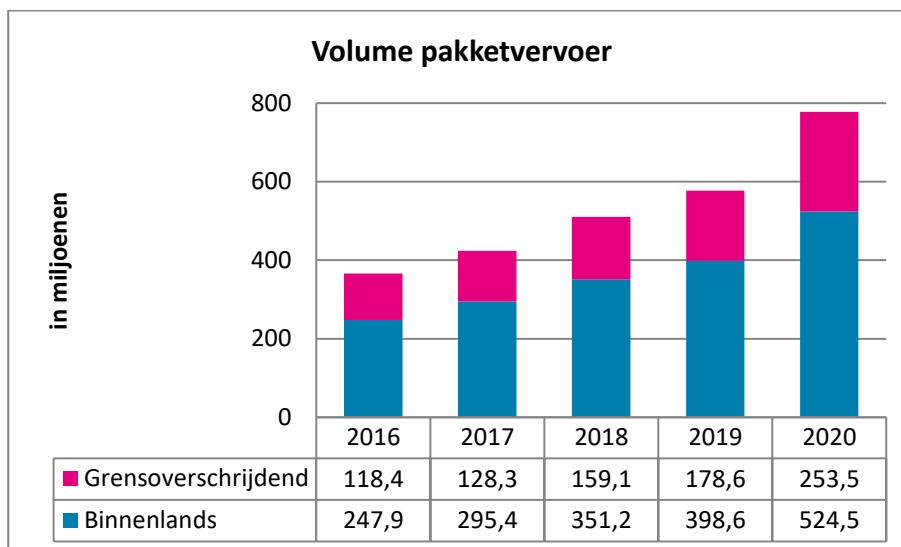
Volume

De zes grootste pakketvervoerders in Nederland hebben in 2020 in totaal 778 miljoen binnenlandse en grensoverschrijdende pakketten vervoerd, waarvan er 586,3¹⁸ miljoen zijn bezorgd op een Nederlands adres. Ten opzichte van 2019 is dit een stijging van 34,8%, toen er nog 577,2¹⁹ miljoen pakketten vervoerd werden. Zowel het volume aan binnenlands als aan grensoverschrijdend pakketvervoer is in 2020 gestegen. Het volume binnenlands pakketvervoer groeide in 2020 minder hard dan het volume grensoverschrijdend pakketvervoer. Het binnenlands pakketvervoer is ten opzichte van 2019 met 31,6% toegenomen naar een volume van 524,5 miljoen pakketten, terwijl het grensoverschrijdend pakketvervoer met 41,9% gestegen is naar een volume van 253,5 miljoen pakketten.

¹⁷ De ACM vraagt sinds de pakkettenmarkt in kaart wordt gebracht, cijfers uit bij pakketvervoerders, exclusief cijfers van expresvervoer. Omdat in de loop der jaren in de praktijk de grenzen tussen expresvervoer en regulier pakketvervoer dichter bij elkaar zijn komen te liggen, is de ACM voornemens onderzoek te doen naar de wijze waarop pakketvervoerders cijfers aanleveren, om te bepalen of het nodig is om bijvoorbeeld een scherpere definitie van expresvervoer op te stellen, voor meer uniforme cijfers.

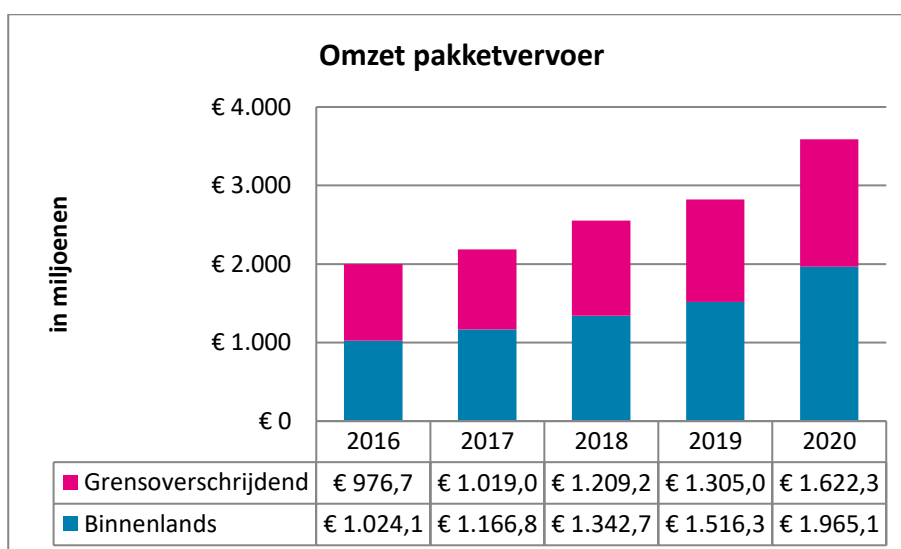
¹⁸ Dit is de som van het volume binnenlands pakketvervoer en het volume inkomend grensoverschrijdend pakketvervoer.

¹⁹ UPS heeft een kleine correctie aangebracht in de volumes en omzetten van 2019.



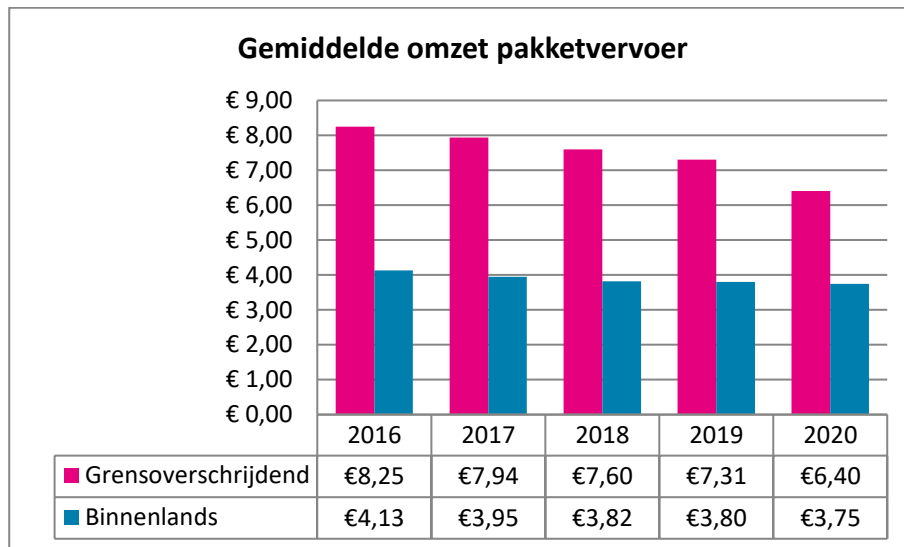
Omzet

De totale omzet van de pakkettenmarkt is in 2020 gestegen, naar een totaal van €3,59 miljard. Dit is een stijging van 27,4% ten opzichte van 2019, toen de omzet €2,82 miljard bedroeg. Zowel de omzet aan binnenlands pakketvervoer als de omzet aan grensoverschrijdend pakketvervoer is in 2020 gestegen. De omzet aan binnenlands pakketvervoer groeide in 2020 harder dan de omzet aan grensoverschrijdend pakketvervoer. De omzet aan binnenlands pakketvervoer is ten opzichte van 2019 met 29,6% toegenomen naar een omzet van €1,97 miljard, terwijl de omzet aan grensoverschrijdend pakketvervoer met 24,3% gestegen is naar een omzet van €1,62 miljard.



De gemiddelde omzet per pakket is voor zowel binnenlands als grensoverschrijdend pakketvervoer gedaald. De gemiddelde omzet per vervoerd pakket binnenlands pakketvervoer was in 2020 €3,75 per vervoerd pakket. Ten opzichte van 2019 is dit een daling van 1,5%. De gemiddelde omzet per

vervoerd pakket grensoverschrijdend pakketvervoer was in 2020 €6,40. Ten opzichte van 2019 is dit een daling van 15,8%. Ondanks dat de gemiddelde omzet op de markt voor grensoverschrijdend pakketvervoer in 2020 meer is gedaald ten opzichte van binnenlands pakketvervoer, is de gemiddelde omzet per pakket voor grensoverschrijdend pakketvervoer nog steeds 70,8% hoger dan die voor binnenlands pakketvervoer.



5.2 Verdere uitsplitsing pakketten

Binnenlands pakketvervoer naar type afzender en ontvanger

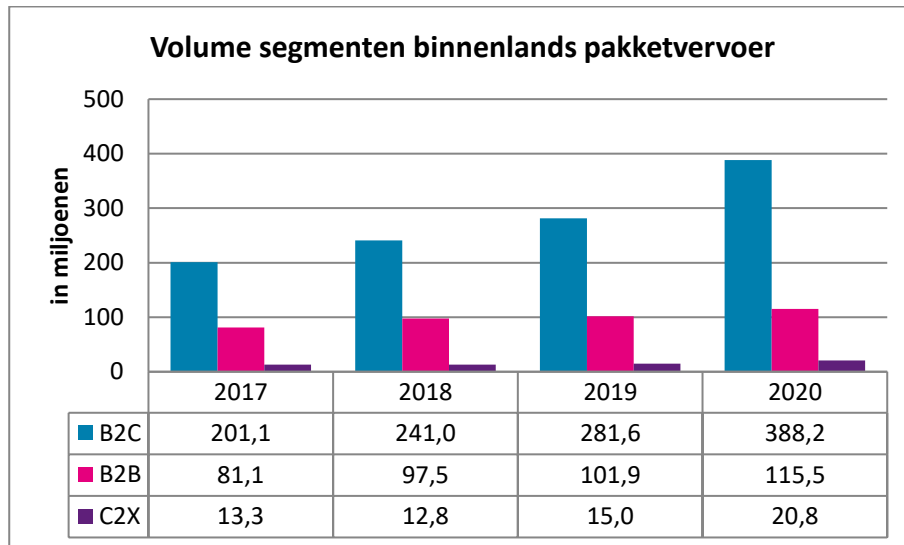
Pakketten zijn te onderscheiden op basis van het type afzenders en ontvangers. Hierdoor ontstaat de volgende verdeling voor binnenlands pakketvervoer:

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

Het volume binnenlands pakketvervoer is in alle segmenten gestegen. Het B2C-segment is het grootste segment op de binnenlandse pakkettenmarkt en bestaat uit 74,0% van het binnenlandse volume. In 2020 zijn er 388,2 miljoen pakketten van het B2C-segment vervoerd, wat een toename is van 37,8% ten opzichte van 2019.

Het aantal pakketten van het B2B-segment is lager dan het aantal pakketten van het B2C-segment. In 2020 zijn er 115,5 miljoen pakketten van het B2B-segment vervoerd. Het B2B-segment heeft daarmee een aandeel van 22,0% in het binnenlandse pakketvervoer. Het aantal pakketten in het B2B-segment is toegenomen met 13,3% ten opzichte van 2019.

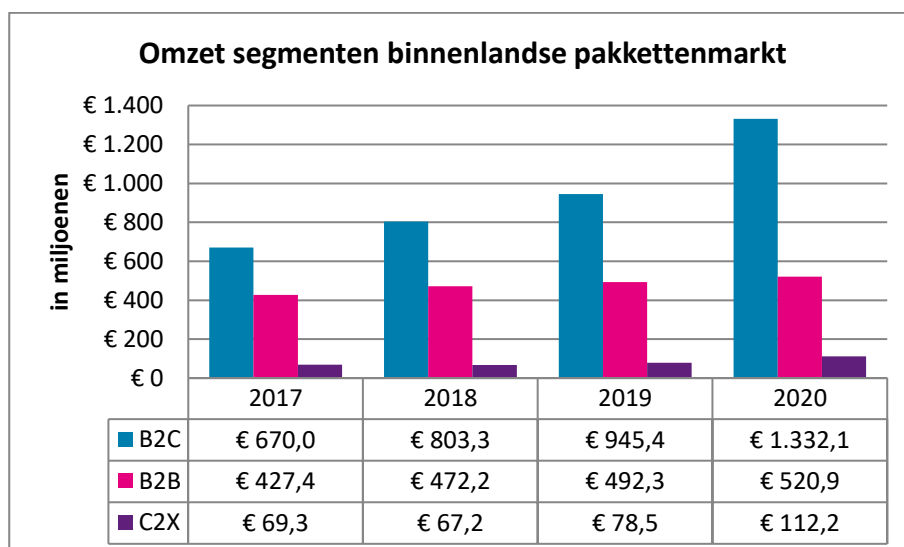
Het C2X-segment heeft het kleinste aandeel in het binnenlandse pakketvervoer met een aandeel van 4,0%. In 2020 zijn er 20,8 miljoen pakketten van het C2X-segment vervoerd. Dit is een toename van 38,6% ten opzichte van 2019.



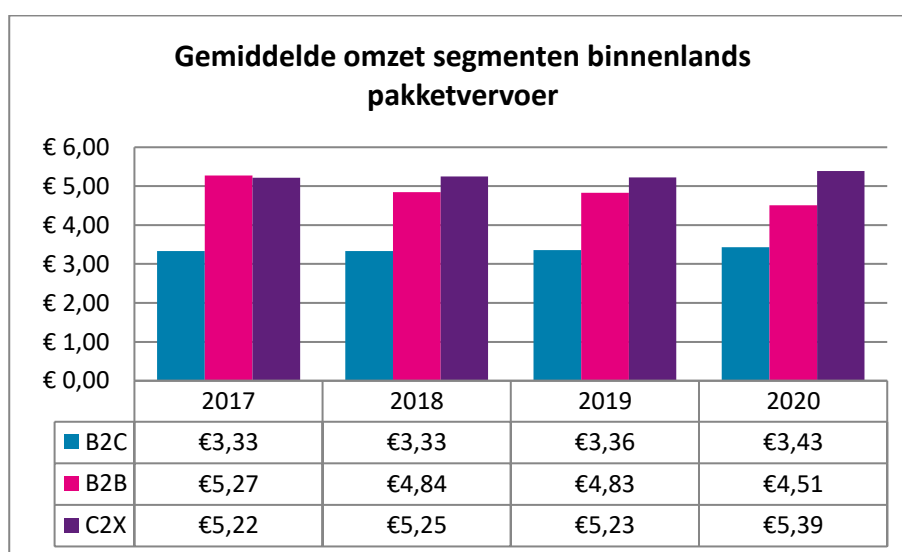
De omzet aan binnenlands pakketvervoer is, net als het volume, in 2020 in alle drie de segmenten gestegen. De omzet die werd behaald met het vervoer van pakketten in het B2C-segment was in 2020 €1,33 miljard en bedroeg hiermee 67,8% van de omzet aan binnenlandse pakketvervoer. De omzet in het B2C-segment is ten opzichte van 2019 met 40,9% toegenomen.

In het B2B-segment is er in 2020 een omzet behaald van €520,9 miljoen. De omzet die werd behaald met pakketvervoer in het B2B-segment bedroeg hiermee 26,5% van de totale omzet aan binnenlands pakketvervoer. De omzet is ten opzichte van 2019 met 5,8% gestegen.

In het C2X-segment is er in 2020 een omzet behaald van €112,2 miljoen. De omzet bedroeg hiermee 5,7% van de omzet aan binnenlands pakketvervoer. De omzet die werd behaald met het vervoer van pakketten in het C2X-segment is ten opzichte van 2019 procentueel het hardst gestegen, met 42,8%.



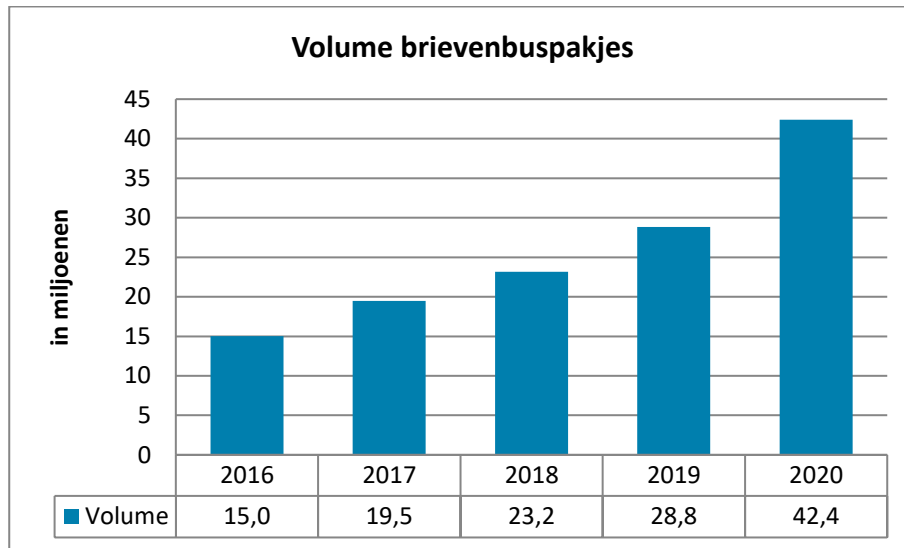
De gemiddelde omzet per pakket in zowel het B2C- en het B2B-segment is gestegen, maar is in het C2X-segment gedaald. De gemiddelde omzet per pakket in het B2C- en C2X-segment aan binnenlands pakketvervoer bedroeg in 2020 respectievelijk €3,43 en €5,39 per pakket, en is in 2020 gestegen met respectievelijk 2,2% en 3,0% ten opzichte van 2019. De gemiddelde omzet per pakket in het B2B-segment aan binnenlandse pakketvervoer bedroeg in 2020 €4,51, en is ten opzichte van 2019 gedaald met 6,6%.



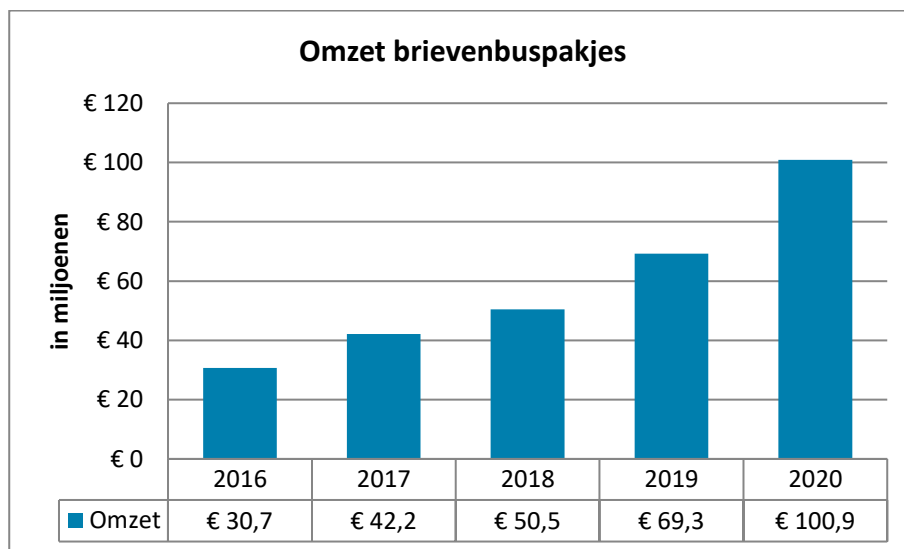
Brievenbuspakjes met track and trace

Pakketvervoer kan ook worden uitgesplitst naar pakketten waarvoor bij de ontvanger moet worden aangeboden en brievenbuspakjes die bezorgd kunnen worden in de brievenbus.

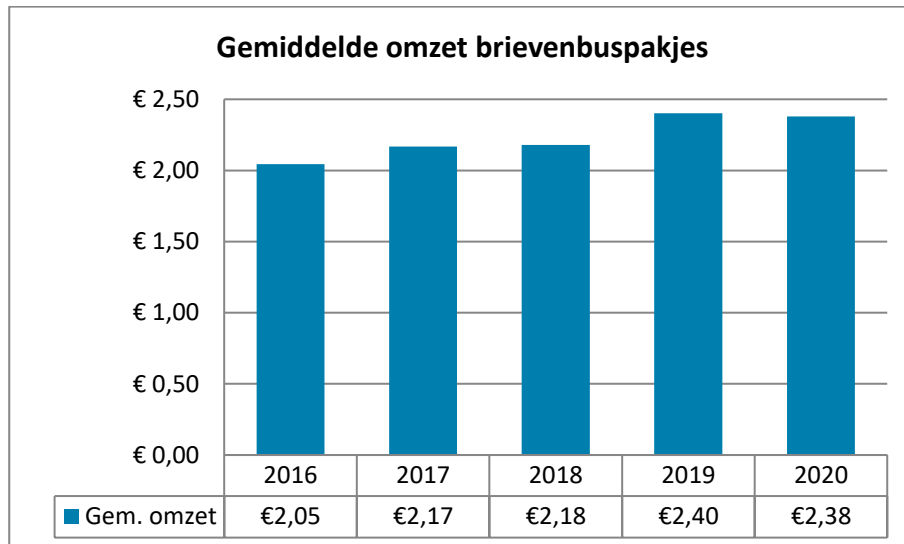
In 2020 zijn er 42,4 miljoen brievenbuspakjes met extra diensten als *track & trace* verstuurd. Dit is een stijging van 47,1% ten opzichte van 2019. Deze dienst werd in 2020 door PostNL, DHL Parcel, DPD, en GLS aangeboden. Het volume brievenbuspakjes is procentueel meer gestegen dan het volume reguliere pakketten.



De omzet die is behaald met de bezorging van brievenbuspakjes in 2020 is net zoals het volume gestegen. De omzet is in 2020 met 45,7% gestegen tot €100,9 miljoen. Ook de omzet die is behaald met het vervoer van brievenbuspakjes is procentueel meer gestegen dan de omzet die is behaald met reguliere pakketten.



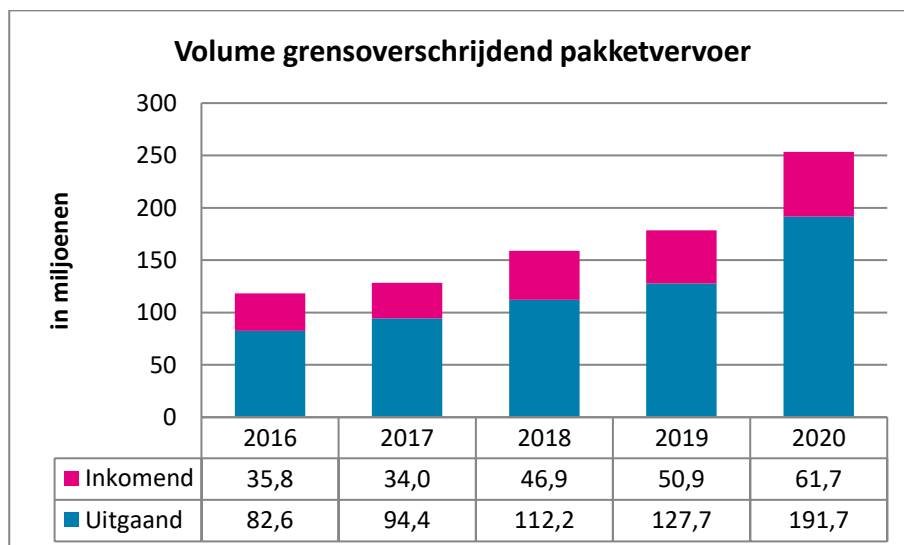
De gemiddelde omzet per brievenbuspakje is in 2020 met €0,02 gedaald, tot €2,38 per brievenbuspakje.



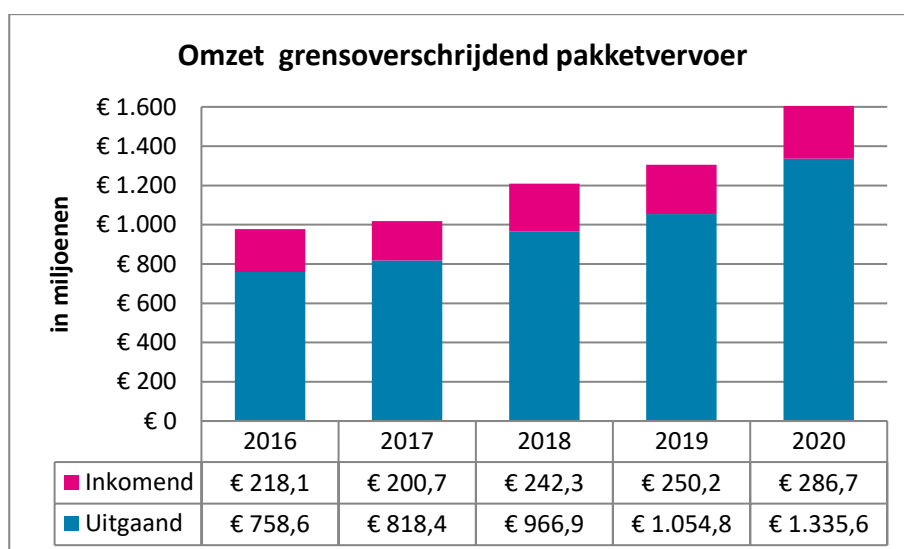
Inkomend en uitgaand grensoverschrijdend pakketvervoer

Volume

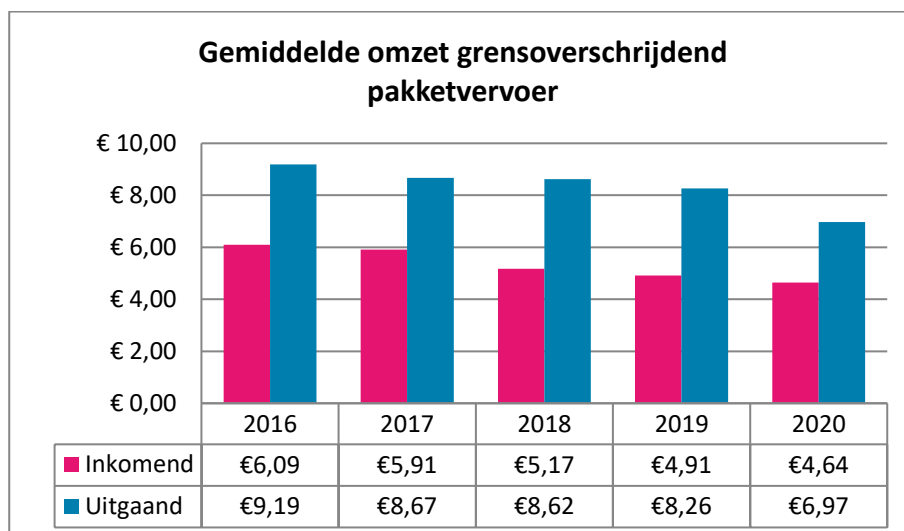
Zowel het volume aan vervoer van inkomende en uitgaande grensoverschrijdende pakketten is in 2020 gestegen. Het volume uitgaand grensoverschrijdend pakketvervoer is in 2020 gestegen naar 191,7 miljoen pakketten. Dit is een toename van 50,2% ten opzichte van 2019. Het volume inkomend grensoverschrijdend pakketvervoer is in 2020 gestegen naar 61,7 miljoen stuks. Dit is een toename van 21,2% ten opzichte van 2019. Het volume uitgaand grensoverschrijdend pakketvervoer is dus meer gestegen dan het volume inkomend grensoverschrijdend pakketvervoer.



De omzet die is behaald met grensoverschrijdend pakketvervoer laat dezelfde ontwikkelingen zien als het volume. Voor zowel inkomende als uitgaande grensoverschrijdende pakketten is de omzet gestegen. De omzet die is behaald met uitgaand grensoverschrijdend pakketvervoer is in 2020 met 26,6% gestegen naar €1,34 miljard, wat 82,3% van de totale omzet is die is behaald met grensoverschrijdend pakketvervoer. De omzet die is behaald met inkomend grensoverschrijdend pakketvervoer is in 2020 gestegen naar €286,7 miljoen. Dit is een toename van 14,6% ten opzichte van 2019.



De gemiddelde omzet per uitgaand grensoverschrijdend pakket is in 2020 gedaald tot €6,97. Dit is een daling van 15,7% ten opzichte van 2019. De gemiddelde omzet per inkomend grensoverschrijdend pakket was in 2020 €4,64. Dit is een daling van 5,4% ten opzichte van 2019.



5.3 Marktverhoudingen

Binnenlands pakketvervoer

Binnenlands pakketvervoer omvat al het pakketvervoer in Nederland waarvan het verzendadres en het bezorgadres in Nederland liggen. De marktaandeelen op de markt voor binnenlands pakketvervoer zijn gebaseerd op de volumes van de pakketvervoerders.

Marktaandelen binnenlands vervoer

PostNL was in 2020, net als in voorgaande jaren, de grootste vervoerder van binnenlandse pakketten. Het marktaandeel van PostNL was in 2020 op basis van zowel volume als omzet 55-60%. Hiermee is het marktaandeel van PostNL ten opzichte van 2019 gedaald. Na PostNL is DHL Parcel de pakketvervoerder met het grootste marktaandeel, net als voorgaande jaren. Het marktaandeel van DHL Parcel is in 2020 op basis van zowel volume als omzet 30-35%. DHL Parcel heeft daarmee in 2020 daarmee de grootste procentuele groei van binnenlands volume behaald. De overige partijen volgen met hun marktaandeel op een geruime afstand. DPD, GLS en UPS hebben allen een marktaandeel van 0-5%. Van de zes ondervraagde partijen is TNT de kleinste vervoerder van binnenlandse pakketten.

	2016	2017	2018	2019	2020
PostNL	60-65%	60-65%	60-65%	60-65%	55-60%
DHL	20-25%	25-30%	25-30%	25-30%	30-35%
DPD	5-10%	0-5%	0-5%	0-5%	0-5%
GLS	5-10%	5-10%	0-5%	0-5%	0-5%
UPS	0-5%	0-5%	0-5%	0-5%	0-5%
TNT	0-5%	0-5%	0-5%	0-5%	0-5%

Marktaandelen binnenlands vervoer op basis van volume

De ACM berekent door middel van de Herfindahl-Hirschman Index (hierna: HHI ²⁰) de concentratiegraad van het binnenlandse pakketvervoer. Op basis van volume, is de HHI van binnenlands pakketvervoer in 2020 4.447. Dit is een daling ten opzichte van 2019, waarin de HHI nog 4.710 was. Dit betekent dat de concentratiegraad van binnenlands pakketvervoer in 2020 is afgenomen, in tegenstelling tot de voorgaande jaren. Tussen 2016 en 2019 is de HHI namelijk steeds gestegen. Ondanks deze daling, geeft de HHI nog steeds aan dat de markt relatief geconcentreerd is.

Marktaandelen op het B2C-segment

PostNL was in 2020 de grootste pakketvervoerder op het B2C-segment met een marktaandeel van 55-60%, maar het marktaandeel is gedaald ten opzichte van voorgaande jaren. Het marktaandeel van

²⁰ De HHI wordt berekend door de gekwadrateerde marktaandelen (in percentage) van alle spelers in de markt bij elkaar op te tellen en ligt tussen 0 (volledige concurrentie) en 10.000 (monopolie). Als in een markt de HHI groter is dan 2.000 wordt deze over het algemeen als geconcentreerd gezien.

DHL Parcel op het B2C-segment is gestegen ten opzichte van voorgaande jaren, van 25-30% in 2019, tot 30-35% in 2020.

	2016	2017	2018	2019	2020
PostNL	65-70%	65-70%	65-70%	65-70%	55-60%
DHL	25-30%	25-30%	25-30%	25-30%	30-35%
DPD	0-5%	0-5%	0-5%	0-5%	0-5%
GLS	0-5%	0-5%	0-5%	0-5%	0-5%
UPS	0-5%	0-5%	0-5%	0-5%	0-5%
TNT	0-5%	0-5%	0-5%	0-5%	0-5%

Marktaandelen op het B2C-segment

Marktaandelen op het B2B-segment

Op het B2B-segment liggen de marktaandelen van de verschillende pakketvervoerders dicht bij elkaar. PostNL was in 2020 op dit segment de grootste pakketvervoerder met een marktaandeel van 45-50% op basis van volume. DHL Parcel volgt met een marktaandeel van 30-35%. GLS en DPD hebben beiden een marktaandeel van 5-10%. Ten opzichte van een jaar geleden is het marktaandeel van DHL Parcel (net als de afgelopen jaren) procentueel het hardst gestegen.

	2016	2017	2018	2019	2020
PostNL	40-45%	45-50%	45-50%	45-50%	45-50%
DHL	25-30%	25-30%	30-35%	30-35%	30-35%
DPD	5-10%	5-10%	5-10%	5-10%	5-10%
GLS	10-15%	10-15%	5-10%	5-10%	5-10%
UPS	5-10%	5-10%	5-10%	5-10%	0-5%
TNT	0-5%	0-5%	0-5%	0-5%	0-5%

Marktaandelen op het B2B-segment

Marktaandelen op het C2X-segment

Op het C2X-segment was PostNL in 2020, net als in voorgaande jaren, veruit de grootste pakketvervoerder met een marktaandeel van 75-80% op basis van volume en 80-85% op basis van omzet. DHL Parcel volgt daarna op een geruime afstand, met een marktaandeel van 10-15%. Ten opzichte van een jaar geleden is het marktaandeel van DHL Parcel gestegen. De marktaandelen van DPD en UPS zijn daarentegen licht gedaald.

	2016	2017	2018	2019	2020
PostNL	80-85%	80-85%	75-80%	75-80%	75-80%
DHL	10-15%	5-10%	5-10%	5-10%	10-15%
DPD	5-10%	0-5%	0-5%	5-10%	0-5%
GLS	0-5%	0-5%	0-5%	0-5%	0-5%
UPS	0-0%	5-10%	5-10%	5-10%	5-10%

Marktaandelen op het C2X-segment

Vijf grootste klanten van de pakketvervoerders

De ACM heeft onderzocht hoe belangrijk de vijf grootste klanten zijn voor elk van de pakketvervoerders. De vijf grootste klanten zorgden in 2020 voor 12-23% van het totale volume van de pakketvervoerders. Hiermee behaalden de pakketvervoerders 10-15% van hun totale omzet. Deze percentages zijn vergelijkbaar met die van vorig jaar. Gezamenlijk waren de vijf grootste klanten van de pakketvervoerders goed voor 19% van het volume, en voor 13% van de omzet. Uit deze cijfers blijkt ook dat deze groep klanten gemiddeld gezien minder betaalde dan het gemiddelde van de hele markt.

Grensoverschrijdend pakketvervoer

Grensoverschrijdend pakketvervoer omvat al het pakketvervoer van een verzendadres in Nederland naar een bezorgadres buiten Nederland en het pakketvervoer van een verzendadres buiten Nederland naar een bezorgadres in Nederland. De marktverhoudingen van grensoverschrijdend pakketvervoer worden weergegeven voor inkomend grensoverschrijdend pakketvervoer, en uitgaand grensoverschrijdend pakketvervoer.

Marktaandelen inkomend grensoverschrijdend pakketvervoer

De marktaandelen inkomend grensoverschrijdend pakketvervoer, zijn gelijkmatiger verdeeld over de zes pakketvervoerders dan de marktaandelen binnenlands pakketvervoer. Zowel PostNL, DPD en UPS hadden in 2020 op basis van volume een marktaandeel van 20-25%. DHL Parcel volgt met een marktaandeel van 15-20%.

	2016	2017	2018	2019	2020
PostNL	0-5%	5-10%	20-25%	20-25%	20-25%
DHL	15-20%	15-20%	10-15%	15-20%	15-20%
DPD	25-30%	25-30%	20-25%	20-25%	20-25%
GLS	10-15%	15-20%	10-15%	10-15%	10-15%
UPS	40-45%	30-35%	20-25%	20-25%	20-25%
TNT	0-5%	0-5%	0-5%	0-5%	0-5%

Marktaandelen inkomend grensoverschrijdend pakketvervoer op basis van volume

Aangezien er een mogelijkheid is dat op de markt voor grensoverschrijdend pakketvervoer er grotere

onderlinge verschillen bestaan in de dienstverlening van pakketvervoerders (bijv. bezorggebieden, bezorgtijden, prijzen), wordt er bij grensoverschrijdend pakketvervoer ook naar de marktaandelen op basis van omzet gekeken. UPS heeft met 40-45% het grootste marktaandeel van de pakketvervoerders. PostNL volgt met een marktaandeel van 15-20%.

	2016	2017	2018	2019	2020
PostNL	5-10%	5-10%	15-20%	15-20%	15-20%
DHL	10-15%	10-15%	10-15%	10-15%	15-20%
DPD	10-15%	10-15%	10-15%	10-15%	10-15%
GLS	5-10%	5-10%	5-10%	5-10%	5-10%
UPS	60-65%	50-55%	45-50%	40-45%	40-45%
TNT	0-5%	0-5%	5-10%	5-10%	0-5%

Marktaandelen inkomend grensoverschrijdend pakketvervoer op basis van omzet

Inkomend grensoverschrijdend pakketvervoer is minder sterk geconcentreerd dan binnenlands pakketvervoer. Dit is ook terug te zien in de marktaandelen op deze markt. Waar op de markt voor binnenlands pakketvervoer PostNL en DHL Parcel gezamenlijk een marktaandeel van meer dan 90% hebben, zijn er op de markt voor inkomend grensoverschrijdend pakketvervoer in 2020 vier pakketvervoerders nodig om een vergelijkbaar percentage te halen.

Op basis van volume is de HHI van inkomend grensoverschrijdend binnenlands pakketvervoer in 2020 2.078. De concentratiegraad is ten opzichte van 2019 ongeveer gelijk gebleven. Toen was de HHI namelijk 2.076. Deze ontwikkeling is niet geheel in lijn met de trend van de voorgaande jaren. Tussen 2016 en 2019 daalde de HHI namelijk ieder jaar. Op basis van omzet is de HHI van inkomend grensoverschrijdend pakketvervoer in 2020 2.580. De concentratiegraad is ten opzichte van 2019 gedaald. Toen was de HHI namelijk 2.706. Deze ontwikkeling is in lijn met de trend van de voorgaande jaren. De HHI op basis van omzet is hoger dan de HHI op basis van volume. Dit kan worden veroorzaakt door een gedifferentieerd aanbod, waarbij een pakketvervoerder met een relatief groot marktaandeel een gemiddeld hoger tarief rekent voor inkomend grensoverschrijdend pakketvervoer.

Marktaandelen uitgaand grensoverschrijdend pakketvervoer

De marktaandelen uitgaand grensoverschrijdend pakketvervoer zijn ook gelijkmatiger verdeeld over de zes pakketvervoerders dan de marktaandelen binnenlands pakketvervoer. DHL Parcel heeft op basis van volume met 30-35% het grootste marktaandeel en ook de grootste stijging van het marktaandeel behaald. DHL Parcel wordt gevolgd door PostNL en DPD met beide een marktaandeel van 20-25%.

	2016	2017	2018	2019	2020
PostNL	20-25%	20-25%	20-25%	20-25%	20-25%
DHL	10-15%	10-15%	15-20%	15-20%	30-35%
DPD	30-35%	25-30%	25-30%	25-30%	20-25%
GLS	5-10%	5-10%	5-10%	5-10%	5-10%
UPS	20-25%	25-30%	20-25%	20-25%	15-20%
TNT	0-5%	0-5%	0-5%	0-5%	0-5%

Marktaandeelen uitgaand grensoverschrijdend pakketvervoer op basis van volume

Ook wanneer de marktaandeelen worden berekend op basis van omzet, heeft DHL Parcel met 20-25% het grootste marktaandeel. DHL Parcel wordt gevolgd door UPS en DPD met een marktaandeel van 20-25%.

	2016	2017	2018	2019	2020
PostNL	20-25%	15-20%	15-20%	15-20%	15-20%
DHL	15-20%	20-25%	20-25%	20-25%	20-25%
DPD	20-25%	20-25%	20-25%	20-25%	20-25%
GLS	0-5%	5-10%	5-10%	5-10%	0-5%
UPS	25-30%	25-30%	20-25%	20-25%	20-25%
TNT	5-10%	5-10%	5-10%	5-10%	5-10%

Marktaandeelen uitgaand grensoverschrijdend pakketvervoer op basis van omzet

De HHI van uitgaand grensoverschrijdend binnenlands pakketvervoer is op basis van volume in 2020 2.307. De concentratiegraad is ten opzichte van 2019 gestegen. Toen was de HHI namelijk 2.122. Deze ontwikkeling is niet in lijn met de trend van de voorgaande jaren. Tussen 2016 en daalde de HHI namelijk ieder jaar. De HHI van uitgaand grensoverschrijdend pakketvervoer is in 2020 op basis van omzet 2.029. De concentratiegraad is ten opzichte van 2019 gestegen. Toen was de HHI namelijk 1.968. De HHI op basis van omzet is lager dan de HHI op basis van volume. Dit kan worden veroorzaakt door een gedifferentieerd aanbod, waarbij relatief kleine partijen mogelijk een gemiddeld hoger tarief rekenen voor uitgaand grensoverschrijdend pakketvervoer.

5.4 Netwerk en infrastructuur

De grote pakketvervoerders geven allen aan te beschikken over een (nagenoeg) landelijk dekkend collectie-, sorteer- en bezorgnetwerk voor pakketten. In de marktstudie *last mile* pakketbezorging²¹ van 19 mei 2020 merkte de ACM op dat, afhankelijk van de pakketvervoerder, 63% van de huishoudens beschikt over minimaal één servicepunt of pakketkluis op loopafstand. Wel zijn er grote onderlinge verschillen te zien tussen de pakketvervoerders. Zo beschikt 52% van de huishoudens een servicepunt van PostNL op loopafstand, terwijl dit bij GLS slechts voor 16% van de huishoudens geldt.

²¹ <https://www.acm.nl/sites/default/files/documents/2020-05/marktstudie-last-mile-pakketbezorging.pdf>

Het totaal aantal servicepunten, bestaande uit bemande servicepunten, pakketkluisen, en andere fysieke bezorglocaties, is met 1.114 gestegen ten opzichte van een jaar geleden. Het aantal servicepunten is bij alle pakketvervoerders gestegen, behalve bij GLS. PostNL heeft net als vorig jaar het hoogste aantal servicepunten. Het aantal servicepunten van PostNL is ook absoluut het meest gestegen. De grootste procentuele stijging van het aantal servicepunten is van DPD, met 32%. DHL Parcel, PostNL en UPS beschikken naast bemande servicepunten ook over eigen pakketkluisen. Gezamenlijk hadden deze drie pakketvervoerders in 2020 192 pakketkluisen in Nederland staan wat een stijging is van 31 ten opzichte van 2019.

Pakketvervoerder	Aantal servicepunten	Aantal servicepunten
	(2019)	(2020)
PostNL	3.502	3.906
DHL Parcel	3.338	3.519
DPD	950	1.250
GLS	717	656
UPS	1.077	1.367
Totaal	9.584	10.698

Aantal servicepunten

Uit de door de ACM opgevraagde cijfers blijkt dat van de grote pakketvervoerders alleen PostNL en DHL Parcel in 2020 *same day delivery* aanboden. Het aantal bezorgde binnenlandse *same day delivery*-pakketten aan consumenten was ook in 2020 relatief klein, en bedroeg slechts 0,25% van het totale volume op het binnenlandse B2C-segment. Het overgrote deel van de binnenlandse pakketten op dit segment werd in 2020 binnen één werkdag bezorgd.

Consumenten hebben bij het plaatsen van bestellingen verschillende keuzes voor de wijze van bezorging van pakketten. Volgens de bevroegde partijen werd er voornamelijk gekozen voor bezorging aan huis. Van de pakketten die werden besteld voor bezorging aan huis, werd ook daadwerkelijk 94% van de pakketten thuis afgeleverd. Dit is een toename van 2 procentpunt ten opzichte van 2019. Van de pakketten die werden besteld voor bezorging aan huis werd 3% afgeleverd op een servicepunt. De overige 3% werd afgeleverd bij de bureaus.

Bezorging van pakketten ²²	
Pakketten besteld voor bezorging aan huis	
<i>% thuis afgeleverd</i>	94%
<i>% afgeleverd op een servicepunt</i>	3%
<i>% afgeleverd bij de burens</i>	3%

²² Gebaseerd op bezorging van pakketten exclusief de uitbestede bezorging.

Bijlage 1: Deelnemende bedrijven

Postvervoerders

2016	2017	2018	2019	2020
PostNL	PostNL	PostNL	PostNL	PostNL
Sandd	Sandd	Sandd	Sandd	
Van Straaten Post	Van Straaten Post			
Intrapost	Intrapost	Intrapost	Intrapost	Intrapost
RM Netherlands	RM Netherlands	RM Netherlands	RM Netherlands	RM Netherlands
Beson Post	Beson Post	Beson Post	Beson Post	Beson Post
Businesspost West-Brabant	Businesspost West-Brabant	Businesspost West-Brabant	Businesspost West-Brabant	Businesspost West-Brabant
Caparis	Caparis	Caparis	Caparis	Caparis
Cycloon Post	Cycloon Post	Cycloon Post	Cycloon Post	Cycloon Post
depostBode	depostBode	depostBode	depostBode	depostBode
Diamant-groep	Diamant-groep	Diamant-groep	Diamant-groep	Diamant-groep
Ergon Businesspost	Ergon Businesspost	Ergon Businesspost	Ergon Businesspost	Ergon Businesspost
FRL Post	FRL Post	FRL Post	FRL Post	FRL Post
Inclusief Gresbo	Inclusief Gresbo	Inclusief Gresbo	Inclusief Gresbo	Inclusief Gresbo
Mail DMB	Mail DMB	Mail DMB	Mail DMB	
PostCo	PostCo			
Post Service Verspreidingen BV	Post Service Verspreidingen BV	Post Service Verspreidingen BV	Post Service Verspreidingen BV	Post Service Verspreidingen BV
SkyNet WorldWide Express	SkyNet WorldWide Express	SkyNet WorldWide Express	SkyNet WorldWide Express	SkyNet WorldWide Express
Businesspost Zuid-Limburg	Businesspost Zuid-Limburg	Businesspost Zuid-Limburg	Business Post Limburg	Business Post Limburg
	Businesspost Midden-Limburg	Businesspost Midden-Limburg		
Postvak50	Postvak50	Postvak50		
WNK				
Herling Strijdhorst	Herling Strijdhorst	Herling Strijdhorst	Herling Strijdhorst	
Meren Post	Meren Post	Meren Post	Meren Post	
MSG	MSG	MSG	MSG	MSG
SBPost	SBPost	SBPost	SBPost	SBPost
Postnned	Postnned	Postnned	Postnned	
Vixia	Vixia			
Stipt	Stipt			
	Van Gompel Logistics	Van Gompel Logistics		
		Stark Business Post	Stark Business Post	
		Probezorgt	Probezorgt	Probezorgt
		Business Post Kennemerland	Business Post Kennemerland	Business Post Kennemerland
		EMCO-groep	EMCO-groep	EMCO-groep
		Pantar		
				Werkom

Pakketvervoerders

2016	2017	2018	2019	2020
PostNL	PostNL	PostNL	PostNL	PostNL
DHL Parcel	DHL Parcel	DHL Parcel	DHL Parcel	DHL Parcel
UPS	UPS	UPS	UPS	UPS
DPD (Nederland)	DPD (Nederland)	DPD (Nederland)	DPD (Nederland)	DPD (Nederland)
GLS Netherlands	GLS Netherlands	GLS Netherlands	GLS Netherlands	GLS Netherlands
TNT Express Nederland	TNT Express Nederland	TNT Express Nederland	TNT Express Nederland	TNT Express Nederland

Bijlage 2: Ontwikkelingen in de wet- en regelgeving

B.2.1 Voorgestelde wijziging van de Postwet

Op 30 maart 2020 heeft de Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat (hierna: EZK) het wetsvoorstel tot wijziging van de Postwet 2009 aan de Tweede Kamer aangeboden. Met het wetsvoorstel wordt beoogd om de continuïteit van de postdienstverlening op de langere termijn te en de waarborging van de betaalbaarheid en beschikbaarheid van de universele postdienst te regelen. De wijzigingen beogen het betaalbaar en beschikbaar houden van een bepaald kwaliteitsniveau van de postdienstverlening in Nederland en zijn gericht op het bieden van meer flexibiliteit aan de UPD-verlener om invulling te geven aan haar wettelijke taken. De veranderingen in de wet hebben mede tot doel om de transitie van de postmarkt naar een bredere bezorgmarkt te ondersteunen.

Het voorstel van de Staatssecretaris tot wijziging van de Postwet bestaat uit vier onderdelen. Ten eerste is volgens de staatssecretaris op enkele punten een wijziging van het wettelijk kader van de universele postdienst (hierna: UPD) nodig om mee te kunnen bewegen met groeiende behoeften van gebruikers en daarbij ook ruimte te laten voor technologische ontwikkelingen. Ten tweede wordt voorzien in een wijziging van de huidige toegangsregulering. Deze aanpassing is volgens EZK gericht op het benutten van schaalvoordelen en niet langer op het verder stimuleren van concurrentie. Ten derde heeft de wijziging van deze wet als doel de positie van werkenden met een arbeidsbeperking in de postsector te versterken. Tot slot heeft de wijziging van deze wet betrekking op het borgen van de continuïteit van de UPD in geval van een buitenlandse overname van de uitvoerder van de UPD.²³

De parlementaire behandeling van het wetsvoorstel is in 2020 gestart met een verslag van de Vaste Kamercommissie voor Economische Zaken en Klimaat en een nota van EZK naar aanleiding van de vragen van deze commissie op 25 september 2020. De verdere behandeling van het wetsvoorstel is begin 2021 controversieel verklaard door de Tweede Kamer vanwege de demissionaire status van het kabinet.

B.2.2 Evaluatie van Europese wet- en regelgeving

In 2020 is de Europese Commissie gestart met de voorbereiding van de evaluatie van de Postrichtlijn²⁴ en de Verordening grensoverschrijdend pakketvervoer²⁵, die sinds 2018 in werking is getreden. De Postrichtlijn, die in 2008 voor het laatst is herzien, heeft als doel om te zorgen voor een betaalbare en efficiënte postdienstverlening van hoge kwaliteit binnen de Europese Unie. In het voorjaar van 2020 is gestart met de voorbereiding van de evaluatie.²⁶ In het najaar is een openbare consultatie onder

²³ Zie de toelichting op bij de aanbidding van het wetsvoorstel:

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

²⁴ Richtlijn 97/67/EG.

²⁵ Verordening 2018/644/EU.

²⁶ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/11965-Postal-services-evaluation-report_en

belanghebbenden gehouden om te bezien of de richtlijn nog steeds *fit for purpose* is in het licht van de maatschappelijke veranderingen (digitalisering en e-commerce) en de originele doelen nog steeds bereikt. De evaluatie loopt ook in 2021 nog door.