

Advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité over de mededeling van de Commissie — Een stappenplan voor de voltooiing van de interne markt voor pakketbezorging — Vertrouwen scheppen in bezorgdiensten en onlineverkoop stimuleren

(COM(2013) 886 final)

(2014/C 451/08)

Rapporteur: **Daniella Rondinelli**

De Europese Commissie heeft op 16 december 2013 besloten het Europees Economisch en Sociaal Comité overeenkomstig artikel 304 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU) te raadplegen over de

Mededeling van de Commissie — Een stappenplan voor de voltooiing van de interne markt voor pakketbezorging — Vertrouwen scheppen in bezorgdiensten en onlineverkoop stimuleren

COM(2013) 886 final.

De afdeling Interne Markt, Productie en Consumptie, die met de voorbereidende werkzaamheden was belast, heeft haar advies op 23 juni 2014 goedgekeurd.

Het Comité heeft tijdens zijn op 9 en 10 juli 2014 gehouden 500e zitting (vergadering van 10 juli) het volgende advies uitgebracht, dat met 107 stemmen vóór en 2 tegen, bij 6 onthoudingen, is goedgekeurd.

1. Conclusies en aanbevelingen

1.1 Het EESC is ingenomen met het stappenplan voor de voltooiing van de interne markt voor de bezorging van online gekochte goederen, die een groot potentieel in zich draagt voor groei en werkgelegenheid. Efficiënte en betrouwbare bezorgdiensten zijn van essentieel belang om de elektronische handel te bevorderen en het vertrouwen tussen verkopers en klanten te versterken.

1.2 De voltooiing van de interne markt voor pakketbezorging en het dichten van de aanzienlijke kloof tussen verwachtingen, belangenbescherming en beschikbaarheid vragen volgens het EESC om het volgende: gezamenlijke aansprakelijkheid, traceerbaarheid, lokalisering en interoperabiliteit; toegang tot een bredere keuze op het hele grondgebied van de EU, ook in eilandgebieden; zekerheid over de rechten en plichten van de betrokken actoren — met name kmo's en consumenten — vooral voor klachten en retourzendingen; een eenvoudige gegevensverzameling die onderlinge vergelijking mogelijk maakt; een sterke sociale en onderwijsdimensie.

1.3 Het EESC herhaalt⁽¹⁾ dat deze doelstelling niet alleen gebaseerd moet zijn op vrijwillige overeenkomsten en gedragscodes, maar ook op een Europees referentiekader van minimumregels dat op efficiënte en flexibele wijze kan inspelen op de onopgeloste tekortkomingen van de markt, die er de oorzaak van zijn dat consumenten en kmo's ervan worden weerhouden om online producten te kopen, en dat een oplossing kan bieden voor de volgende problemen:

- de gedeelde aansprakelijkheid van alle actoren over de gehele online-leveringsketen;
- de traceerbaarheid en lokalisering van de leveringen;
- de uitdrukkelijke inachtneming van de Europese regels inzake de bescherming van persoonsgegevens;
- een transparante keuze tussen meerdere verzendopties;
- gemeenschappelijke definities en volledige interoperabiliteit;
- een toegankelijke, universele en betaalbare dienstverlening;
- de verzameling van vergelijkbare en uitgesplitste statistische gegevens, vereenvoudigd voor kleinere marktdeelnemers;
- de verplichting van een uniforme btw-behandeling;

⁽¹⁾ PB C 161 van 6.6.2013, blz. 60.

- de wederzijdse grensoverschrijdende aanvaarding van netwerksystemen van nationale centra voor *problem solving* en van ODR- en ADR-regelingen ⁽²⁾;
- de verplichting om billijke arbeidsvoorwaarden te waarborgen;
- transparante voorwaarden en prijzen van de dienstverlening;
- permanente beroepsopleiding voor werknemers;
- sancties voor nalatigheden die zijn vastgesteld dankzij snelle waarschuwingssystemen RAPEX en IMI ⁽³⁾;
- de invoering van een Europees betrouwbaarheidskeurmerk op basis van regulerende technische normen door het CEN ⁽⁴⁾, dat hiervoor kwaliteitsindicatoren moet opstellen;
- maatregelen ten behoeve van kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's) op het stuk van vereenvoudiging en gelijke toegang tot de markt en tot internetplatforms.

1.4 Het stappenplan zou duidelijke termijnen moeten bevatten en het tijdschema voor de tenuitvoerlegging dient een combinatie te zijn van regelgeving en zelfregulering, om het vertrouwen van alle betrokken actoren te versterken, met name het vertrouwen van de Europese burgers in de volledige inachtneming en bescherming van de wederzijdse rechten.

1.5 Het EESC vraagt om nog twee maatregelen toe te voegen aan het stappenplan, de ene voor de toegankelijkheid van een betaalbare dienstverlening en de andere voor de sociale dimensie van de markt.

1.6 Het EESC beveelt de Commissie, het EP en de Raad aan om:

- een Europees regelgevingskader tot stand te brengen waarin alle marktdeelnemers toegang hebben tot de interne markt voor pakketbezorging en waarin er bijzondere aandacht is voor de problemen in verband met het universele karakter en de betaalbaarheid van de dienstverlening, vooral ook in afgelegen, berg-, eiland- en achtergebleven gebieden;
- het gebrek aan gedetailleerde en vergelijkbare statistische gegevens inzake de leveringsketen, gaande van de onlinebestelling tot en met de grensoverschrijdende levering, te verhelpen met eenvoudige procedures, volgens het beginsel *one size fits all*;
- een gemeenschappelijke en open architectuur tot stand te brengen op basis van gezamenlijke definities die met hulp van alle betrokken partijen worden vastgesteld, met name kmo's, voor een interactief beheer van gebruikersvriendelijke internetplatforms, onder toezicht van de Europese Commissie;
- duidelijke richtsnoeren te geven inzake de financiële instrumenten van de EU op het gebied van onderzoek en technologische innovatie, milieu en klimaat, energie en vervoer, nieuwe beroepen en opleidingen, territoriale samenhang en kleine ondernemingen;
- adequate steun te verlenen aan kmo's voor de uitvoering van het stappenplan door concrete maatregelen te nemen en voldoende middelen uit te trekken voor de bevordering van een gelijke deelname aan de onlinehandel;
- in de geest van de *Small Business Act*, een regelgeving tot stand te brengen die rekening houdt met de problemen van kmo's van de hele transport- en logistieke sector, met de medewerking van de organisaties die hen vertegenwoordigen;
- het CEN zo snel mogelijk te belasten met de opstelling van standaard kwaliteitsindicatoren voor een Europees veiligheids- en kwaliteitskeurmerk voor pakketbestellingen, waarmee de kwaliteit, betrouwbaarheid en duurzaamheid kunnen worden gewaarborgd, en tevens sociale en veiligheidsgaranties kunnen worden gegeven;
- te zorgen voor een solide en samenhangende sociale dimensie waardoor op sectoraal niveau een bredere sociale dialoog op gang kan worden gebracht; vakmensen toegang te geven tot adequate bij- en omscholing; te zorgen voor eerlijke en fatsoenlijke arbeids- en beloningsvoorwaarden; onzekere dienstverbanden en zwartwerk te bestrijden, vooral voor het vervoer naar de eindbestemming („laatste kilometer”), dat vaak wordt uitbesteed.

⁽²⁾ ODR: online-geschillenbeslechting, ADR: richtlijn inzake alternatieve geschillenbeslechting.

⁽³⁾ IMI: Informatiesysteem interne markt.

⁽⁴⁾ Europees Comité voor Normalisatie

1.7 Het EESC verzoekt de Commissie om — met steun van de Eurofound — een tweemaaljaarlijks verslag uit te brengen aan het EESC, het Europees Parlement, de Raad en de sociale partners, over de werkgelegenheid en de arbeidsomstandigheden in de sector, over de voorwaarden voor de consument en de marktdeelnemers in de hele keten en over hun ontwikkelingsvooruitzichten.

2. Van Groenboek tot stappenplan

2.1 Binnen Europa is de elektronische handel een potentiële motor van economische en werkgelegenheids groei die wordt geschat op meer dan 10 % per jaar tussen 2013 en 2016 ⁽⁵⁾. 45 % van de EU-burgers heeft de afgelopen 12 maanden online aankopen gedaan, en geeft aan dat de meeste problemen samenhangen met de bezorging of vertragingen bij de bezorging ⁽⁶⁾.

2.2 De Commissie ⁽⁷⁾ heeft de „belangrijke belemmeringen voor de digitale eengemaakte markt” aangewezen en „een actieplan voor het opheffen van deze belemmeringen” geschetst, en wijst erop dat „10 % van de personen niet online ⁽⁸⁾ [koopt] omdat ze zich zorgen maken over de kosten van leveringsdiensten, en met name grensoverschrijdende diensten, en de kwaliteit van de geleverde dienst”.

2.3 Het EESC heeft in zijn advies over het Groenboek ⁽⁹⁾ aangedrongen op een richtlijn inzake de gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheidsregeling voor webwinkeliers, de traceerbaarheid en lokalisering van de leveringen, de verplichting om de consument meerdere verzendopties te bieden, een Europees netwerk van nationale centra voor *problem solving*, de verplichting om billijke arbeidsvoorwaarden te waarborgen en een verplichting inzake transparante voorwaarden en prijzen.

2.4 Het debat over het Groenboek heeft in december 2013 geleid tot de publicatie van de mededeling over het stappenplan voor de voltooiing van de interne markt voor de bezorging van online gekochte goederen ⁽¹⁰⁾.

2.5 In recente internationale enquêtes ⁽¹¹⁾ worden de volgende factoren als meest problematisch genoemd voor de ontwikkeling van elektronische handel *business to consumer* (B2C):

- het feit dat het niet mogelijk is om onmiddellijk te zien wat de verzendopties zijn, en zekerheid te hebben over de totale kosten van de online aankoop;
- het feit dat geen up-to-date informatie kan worden verkregen over de status van de verzending en de traceerbaarheid;
- de lange verzendtijd en/of het gebrek aan zekerheid/flexibiliteit op het stuk van de leveringstijd;
- het feit dat retourzendingen en omruilingen gecompliceerd en duur zijn;
- het feit dat er vaak geen dienstverlening na verkoop mogelijk is met een medewerker in real time.

2.6 De Commissie wijst erop dat „relevante marktgegevens [...] over binnenlandse en grensoverschrijdende pakketstromen van alle aanbieders van postdiensten die op de B2C- en B2B-markt actief zijn, met inbegrip van tussenpersonen, consolidatoren en alternatieve exploitanten” nog ontbreken ⁽¹²⁾.

2.7 Verschillende studies bevestigen dat potentieel concurrentiebelemmerend gedrag in sommige segmenten van de postdiensten vaker lijkt voor te komen dan in andere, zodat toezicht op de naleving van de regelgeving gewenst is. Hierbij valt te denken aan de B2C-markt vs. B2B-diensten, en aan grensoverschrijdende diensten vs. binnenlandse postdiensten ⁽¹³⁾.

2.8 Het EESC is ermee ingenomen dat een groot deel van de conclusies uit zijn advies over het Groenboek zijn overgenomen. Zowel de Raad ⁽¹⁴⁾ als het EP ⁽¹⁵⁾ hebben de Commissie namelijk verzocht de huidige belemmeringen voor grensoverschrijdende bezorging in kaart te brengen en hiervoor adequate maatregelen te treffen. Ook heeft het EP ⁽¹⁶⁾ aangedrongen op toegankelijke, betaalbare, efficiënte en kwalitatief hoogwaardige besteldiensten en om platforms voor samenwerking en informatie-uitwisseling tussen besteldiensten op te richten, met snelle en goedkope procedures voor klachtenafhandeling en geschillenbeslechting.

⁽⁵⁾ MEMO-13-1151, Europese Commissie.

⁽⁶⁾ *Special Eurobarometer 398 Internal Market* — oktober 2013.

⁽⁷⁾ COM(2011) 942 final, 11.1.2012.

⁽⁸⁾ Eurostat-enquête onder huishoudens (2009).

⁽⁹⁾ PB C 161 van 6.6.2013, blz. 60.

⁽¹⁰⁾ COM(2013) 886 final.

⁽¹¹⁾ Wereldwijd onderzoek UPS, *Pulse of the Online Shopper*, 2013.

⁽¹²⁾ COM(2013) 886 final.

⁽¹³⁾ WIK Consult Final Report 8/2013.

⁽¹⁴⁾ Raad Concurrentievermogen — conclusies over de digitale eengemaakte markt en de governance van de eengemaakte markt, 30 mei 2012.

⁽¹⁵⁾ Resoluties EP 4.2.2014 2013/2043 (INI), 11.12.2012 en 4.7.2013.

⁽¹⁶⁾ Resolutie EP 4.2.2014

3. Algemene opmerkingen

3.1 Het EESC acht het van belang dat het vertrouwen van kmo's en onlineconsumenten wordt hersteld met interoperabele netwerken en systemen voor een snel en goedkoop beheer binnen een adequaat kader van regelgeving en zelfregulering dat door alle operatoren in de keten wordt aanvaard, waardoor er een vrije en open interne markt wordt gerealiseerd en overregulering wordt vermeden. Het dringt er dan ook op aan dat het stappenplan vlot en volgens een vastliggend schema binnen de hiervoor voorziene termijn van 18 maanden wordt uitgevoerd.

3.2 Het EESC is van mening dat de EU de interne markt voor pakketbezorging moet voltooiën door de snelheid, kwaliteit, betrouwbaarheid en betaalbaarheid te waarborgen en de consumenten, de werknemers en alle marktdeelnemers — met inbegrip van kmo's in de sectoren elektronische handel, transport en logistiek — te beschermen en een oplossing te vinden voor het falen en de slechte werking van de eengemaakte markt.

3.3 Het EESC had echter verwacht dat de mededeling een specifieke verwijzing zou bevatten naar de situatie van in geografisch opzicht benadeelde regio's zoals eilanden, ultraperifere gebieden en berggebieden, aangezien de uitdagingen waar deze regio's voor staan moeilijk te overwinnen zijn als gevolg van de economische uitvoerbaarheid. Een werkelijk voltooide interne markt voor pakketbezorging kan alleen worden verwezenlijkt als deze regio's onderwerp zijn van de nodige aandacht en maatregelen.

3.4 Volgens het EESC zijn de voorgestelde acties hoofdzakelijk gebaseerd op vrijwillige zelfregulering, op de discipline van de nationale postdiensten, op het optreden van de Europese Groep van regelgevende instanties voor postdiensten en op de beginselen voor een correcte toepassing van de reeds bestaande Europese regelgeving, zonder dat er een uniform kader voor alle actoren komt en zonder dat er precieze termijnen worden gegeven binnen het genoemde tijdsbestek van 18 maanden.

3.5 Het EESC stelt vast dat het stappenplan naast de zelfreguleringsprocessen nog geen **richtlijn** bevat, waarom het EESC wel had gevraagd⁽¹⁷⁾, waarmee **op volledige, samenhangende en geconsolideerde wijze** tegemoet zou worden gekomen aan de eisen tot voltooiing van een interne markt voor grensoverschrijdende pakketbezorging voor alle marktdeelnemers.

3.6 Het EESC is van mening dat de EU moet streven naar een oplossing waarbij zowel regelgeving als zelfregulering worden bevorderd, teneinde de nog resterende problemen op de markt te verhelpen en consumenten en kmo's te beschermen, waarbij gedacht moet worden aan:

- de **gedeelde aansprakelijkheid van alle operatoren van de online-leveringsketen** ten aanzien van de klant;
- de verplichting van volledige **traceerbaarheid en lokalisering van de leveringen**;
- de uitdrukkelijke inachtneming van de regels inzake de veiligheid en **de bescherming van persoonsgegevens** krachtens Richtlijn 95/46/EG;
- de verplichting om een transparante keuze tussen **meerdere verzendopties** te bieden;
- de verplichting van gemeenschappelijke definities en volledige **interoperabiliteit**;
- de verplichting van een **universele en betaalbare** dienstverlening **voor alle operatoren van de vrije markt**, rekening houdend met de geldende wetgeving, met inbegrip van de postrichtlijnen en andere relevante EU-wetgeving;
- de verzameling van **vergelijkbare** en uitgesplitste **statistische gegevens**;
- de verplichting van een uniforme btw-behandeling;

⁽¹⁷⁾ Zie voetnoot 1.

- de **wederzijdse grensoverschrijdende aanvaarding** van netwerksystemen van nationale centra voor *problem solving* en ODR-/ADR-regelingen;
- de verplichting om **billijke arbeidsvoorwaarden** te waarborgen;
- de verplichting van **transparante voorwaarden en prijzen van de dienstverlening**;
- de verplichting van permanente **beroepsopleiding** voor werknemers, om hun **vakkennis** te garanderen ingeval nieuwe technologieën in de sector worden geïntroduceerd;
- **sancties** voor nalatigheden die o.a. zijn vastgesteld dankzij snelle waarschuwingssystemen RAPEX en IMI, en bestraffing aan de hand van kwaliteitsindicatoren;
- **maatregelen ter ondersteuning van kmo's** in de vorm van een vereenvoudiging van administratieve verplichtingen, markttoegang en gezamenlijke vaststelling van gemeenschappelijke toepassingen van nieuwe technologieën, portaalsites en internetplatforms.

3.7 Hoewel in de voorstellen wordt verwezen naar de overeenstemming met het financieel kader van de EU voor 2014-2020, is het EESC van mening dat het stappenplan van de EU voor deze sector geen zin heeft zonder expliciete richtsnoeren inzake de **relevante financiële instrumenten van de EU** op het gebied van:

- onderzoek en technologische innovatie (Horizon 2020, Galileo, ISA en de Digitale agenda) ten behoeve van de interoperabiliteit, traceerbaarheid en veiligheid;
- milieu en klimaat, energie en vervoer (zevende Milieuactieprogramma, het kader Klimaat en energie 2030 en de actie „EU Transport GHG: Routes to 2050 II”), vanwege de impact op de laatste kilometer;
- kmo's: EIB-acties voor innoverende bedrijven, het Cosme-programma en alle andere Europese middelen die beschikbaar zijn om het concurrentievermogen van kmo's op het zelfde niveau als dat van andere marktdeelnemers te brengen;
- territoriale samenhang (de nieuwe programmering van de structuurfondsen 2014-2030 en de maatregelen voor eiland-, plattelands- en ultraperifere gebieden);
- werkgelegenheid en opleiding („Agenda voor nieuwe vaardigheden en banen”, de „Europese Consumentenagenda — Vertrouwen en groei stimuleren”, Erasmus Plus 2014 — 2020, Onderwijs en opleiding).

3.8 Het EESC dringt er bij de Commissie op aan om het CEN te belasten met de opstelling van Europese regulerende technische normen, en om alle belanghebbenden, met name kmo's en consumenten, hier volledig bij te betrekken. Ook is het van mening dat **indicatoren** moeten worden opgesteld **voor een Europees veiligheids- en kwaliteitskeurmerk** voor pakketbestellingen, waarmee de kwaliteit, betrouwbaarheid en duurzaamheid kunnen worden gewaarborgd, en sociale en veiligheidsgaranties kunnen worden gegeven.

4. Specifieke opmerkingen

4.1 Het EESC wijst op de noodzaak van twee bijkomende acties om de toegankelijkheid en de sociale dimensie van de markt te waarborgen.

4.1.1 Actie — Toegankelijkheid en betaalbaarheid van de markt

4.1.1.1 Het EESC dringt erop aan om in het kader van de toekenning van het kwaliteitskeurmerk de verplichting op te nemen dat de toegankelijkheid en betaalbaarheid van de markt op het hele grondgebied van de EU gewaarborgd moeten zijn. Het EESC is teleurgesteld dat perifere gebieden en eilanden geen specifieke aandacht hebben gekregen, en verwacht dan ook dat de nieuwe verordening rekening houdt met de positie van geografisch kwetsbare gebieden op de markt voor elektronische handel, omdat een substantieel percentage van de Europese burgers in dergelijke gebieden woont.

4.1.1.2 Volgens het EESC moeten **alle marktdeelnemers** volledig toegang krijgen tot de bij de besteldiensten gebruikte informatiestructuren en -bronnen, om de belangen van de gebruikers te beschermen en/of een doeltreffende mededinging te waarborgen.

4.1.1.3 Het EESC dringt er bij de Commissie op aan om de Nota uit 1998 over de toepassing van de mededingingsregels op de sector, in het licht van de ontwikkelingen op het gebied van de regelgeving en de markt die van invloed zijn op de grensoverschrijdende diensten en de standaardkosten, te herzien in de zin van een meer liberaal en op de kosten gericht beleid⁽¹⁸⁾. Daarbij moeten de bepalingen van protocol 26 bij het Verdrag van Lissabon in acht worden genomen, met name als het gaat om de algemene toegang tot en betaalbare prijzen voor diensten van algemeen economisch belang.

⁽¹⁸⁾ Gemeenschappelijk standpunt EU & VS in de Doha-ronde van de WTO, 2006.

4.1.2 Actie — Sociale dimensie van de markt

4.1.2.1 Het EESC dringt erop aan dat wordt gezorgd voor een sterke en samenhangende sociale dimensie, die samen met de innovatie-inspanningen van de ondernemingen in de betrokken sectoren moet zorgen voor een hoogwaardige werkgelegenheid en vakkennis, mede dankzij adequate mogelijkheden op het gebied van opleiding en omscholing.

4.1.2.2 Het EESC hamert op het belang van billijke en fatsoenlijke arbeids- en loonvoorwaarden om onzeker en zwart werk te bestrijden, vooral voor het vervoer naar de eindbestemming („laatste kilometer”), dat vaak wordt uitbested. Het onderstreept in dat verband de bepalingen van Verordening (EU) nr. 1071/2009 betreffende de voorwaarden om het beroep van wegvervoerondernemer uit te oefenen, van Besluit 2009/992/EU en Verordening (EU) nr. 1213/2010, die een sluitende definitie van het begrip „arbeidsrelatie” geven teneinde schijnzelfstandigheid te kunnen tegengaan, zoals stond te lezen in een recent EESC-advies⁽¹⁹⁾.

4.1.2.3 Het EESC beveelt aan een uitgebreide Europese sociale dialoog op gang te brengen waarbij alle sectoren van de online-leveringsketen en pakketbezorging (handel, post, transport en logistiek) betrokken zijn, en die betrekking heeft op alle kwesties in verband met werkgelegenheid en arbeidsvoorwaarden, groeivoorzichten, innovatie en opwaardering van het menselijk kapitaal.

4.1.2.4 De Commissie zou — met steun van de Europese Stichting tot verbetering van de levens- en arbeidsomstandigheden — een tweemaaljaarlijk verslag moeten uitbrengen aan het EESC, het EP, de Raad en de sociale partners, over de werkgelegenheid en de arbeidsomstandigheden in de sector en over de groeivoorzichten.

4.2 Actie 1: informatie aan consumenten over de kenmerken en kosten van leverings- en terugzendopties

4.2.1 Het EESC is van mening dat vrijwillige gedragscodes en de uitwisseling van goede praktijken elkaar aanvullen en dat een dergelijke aanpak op EU-niveau alleen een haalbare kaart is als hij wordt uitgewerkt en aanvaard door alle betrokken partijen en in het kader van een Europees regelgevingskader dat alle aspecten in verband met grensoverschrijdende leveringen van online gekochte goederen bestrijkt, ter bescherming van de consumenten, kleine marktdeelnemers en kmo's op voet van gelijkheid en zonder hen extra lasten op te leggen die moeilijk kunnen worden gedragen.

4.3 Actie 2: informatie van webwinkels over de bezorgdiensten

4.3.1 Wanneer exploitanten van besteldiensten en webwinkels gezamenlijke definities van de basisbegrippen van besteldiensten ontwikkelen, zonder dat de vertegenwoordigers van de consumenten en kmo's hierbij betrokken zijn, dreigen aspecten die van belang zijn voor de keuze van consumenten buiten beschouwing te worden gelaten, en wordt het aantal opties beperkt.

4.3.2 Het EESC dringt erop aan dat met de medewerking van alle betrokken partijen een gemeenschappelijke open en interactieve architectuur wordt ontwikkeld, naar het voorbeeld van het e-Freight project⁽²⁰⁾.

4.3.3 Het EESC dringt erop aan dat de Commissie toeziet op het correcte beheer van de webplatforms aan de hand van objectieve, van tevoren vastgestelde criteria die bovendien consumentvriendelijk zijn, in het kader van het door het EESC gevraagde regelgevingskader.

4.4 Actie 3: transparantie van de markten voor pakketbezorging, geïntegreerde bezorgdiensten en kwaliteitsnormen

4.4.1 Om iets te doen aan het gebrek aan gedetailleerde en vergelijkbare statistieken over de keten van transacties en de actoren die betrokken zijn bij onlinebestellingen en grensoverschrijdende bezorging van producten, moeten de douane- en postautoriteiten, de belastingdiensten en de handelssector relevante, homogene en vergelijkbare informatie inwinnen bij alle pakketbezorgers die actief zijn op de markten, over de grensoverschrijdende pakketstromen, over de reikwijdte van de universele dienstverlening, over retourzendingen en over de aard van de klachten.

4.4.2 De gegevensverzameling moet geschieden volgens het *one size fits all*-beginsel, zonder dat daarbij sprake is van bureaucratische rompslomp en dubbel werk. De Commissie zou de wenselijkheid en betaalbaarheid van een goedkope forfaitaire verzekering voor transnationale pakketbezorgingen moeten bestuderen, die zou moeten worden gekoppeld aan het verkrijgen van een Europees kwaliteitskeurmerk.

4.5 Actie 4: interoperabiliteit van pakketbesteldiensten

4.5.1 Het is wenselijk dat exploitanten van bezorgdiensten en webwinkels op vrijwillige basis oplossingen ontwikkelen om de informatiesystemen en open interfaces te combineren met een doeltreffend en betaalbaar systeem van leveringen en retourzendingen, met name voor de „laatste kilometer”.

4.5.2 Het EESC is echter van mening dat deze ontwikkeling moet plaatsvinden op basis van vooraf gedefinieerde interoperabiliteitscriteria, binnen een gemeenschappelijk regelgevingskader.

⁽¹⁹⁾ PB C 161 van 6.6.2013, blz. 14.

⁽²⁰⁾ e-Freight project 2010-2014 in het kader van het zevende kaderprogramma voor onderzoek, waaraan wordt deelgenomen door 31 partners uit 14 landen, is erop gericht om alle actoren die betrokken zijn bij logistiek op te nemen in een netwerk met gebruikersvriendelijke interactieve webplatforms. Een van de aanbevelingen luidt dat de Europese Commissie zo spoedig mogelijk met een richtlijn of een aanverwant instrument moet komen waarmee wordt verzekerd dat de interfaces voor de nationale éénloketsdiensten die thans in gebruik zijn genomen, voortaan de CRS-norm (Common Reporting Schema) die voor e-Freight is ontwikkeld, als inputformaat hanteren.

4.6 Actie 5: betere bescherming van de consument

4.6.1 Het EESC steunt het initiatief om het Europees Comité voor Normalisatie (CEN) te machtigen standaardiseringsinstrumenten te ontwikkelen en om richtsnoeren te geven aan de lidstaten inzake de volledige en uniforme tenuitvoerlegging van Richtlijn 2011/83/EU, en het gebruik aan te moedigen van alternatieve instrumenten voor geschillenregeling in het kader van de tenuitvoerlegging van de ADR-richtlijn 2013/11/EU.

4.6.2 Voor de oplossing van het probleem van klachten acht het EESC het onvoldoende dat „exploitanten van besteldiensten, webwinkels en consumentenorganisaties gezamenlijk de samenwerking verbeteren inzake de systemen voor geschillenregeling en consumentenbescherming”. Het EESC beschouwt deze samenwerking als een goede zaak, op voorwaarde dat een en ander geschiedt binnen een gemeenschappelijk regelgevingskader.

Brussel, 10 juli 2014.

De voorzitter
van het Europees Economisch en Sociaal Comité
Henri MALOSSE

BIJLAGE

bij het ADVIES van het Europees Economisch en Sociaal Comité

Het volgende wijzigingsvoorstel, waarvoor ten minste een kwart van de stemmen werd uitgebracht, werd tijdens de discussies verworpen (artikel 39, lid 2, reglement van orde):

Paragraaf 1.6

Als volgt wijzigen:

1.6 Het EESC beveelt de Commissie, het EP en de Raad aan om:

- ~~erop toe te zien dat het een Europees regelgevingskader, met inbegrip van de postrichtlijnen, tot stand te brengen waarin alle marktdeelnemers de toegang hebben tot de interne markt voor pakketbezorging waarborgt en waarin er ervoor instaat dat~~ bijzondere aandacht ~~is voor~~ wordt besteed aan de problemen in verband met het universele karakter en de betaalbaarheid van de dienstverlening, vooral ook in afgelegen, berg-, eiland- en achtergestelde gebieden;

Stemuitslag

Stemmen vóór: 35

Stemmen tegen: 67

Onthoudingen: 10
