

**Mededeling van de Raad van het BIPT
van 27 maart 2026
over
de openbare bevraging betreffende
het aanbod en het gebruik van pakketautomaten**

Niet-vertrouwelijke versie

INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	3
2.	Antwoorden op de openbare raadpleging	5
2.1.	Stand van zaken in het aanbod en gebruik van pakketautomaten	7
2.1.1	<i>Becom</i>	7
2.1.2	<i>Bpost</i>	7
2.1.3	<i>BPS (Belgium Parcels Service)</i>	8
2.1.4	<i>Colis Privé</i>	8
2.1.5	<i>CP Research</i>	8
2.1.6	<i>GLS</i>	9
2.1.7	<i>Mondial Relay</i>	9
2.1.8	<i>Ombudsdienst voor de postsector (OMPS)</i>	10
2.1.9	<i>PostNL</i>	10
2.1.10	<i>Viavelo</i>	10
2.2	Moelijkheden in het aanbieden en gebruiken van pakketautomaten	11
2.2.1	<i>Becom</i>	11
2.2.2	<i>Bpost</i>	11
2.2.3	<i>BPS (Belgium Parcels Service)</i>	12
2.2.4	<i>Colis Privé</i>	12
2.2.5	<i>CP Research</i>	12
2.2.6	<i>GLS</i>	12
2.2.7	<i>Mondial Relay</i>	13
2.2.8	<i>PostNL</i>	14
2.2.9	<i>Viavelo</i>	14
2.3	Voorstellen en acties tot verbetering in het gebruik en aanbod van pakketautomaten.....	14
2.3.1	<i>Becom</i>	14
2.3.2	<i>Bpost</i>	15
2.3.3	<i>BPS (Belgium Parcels Service)</i>	15
2.3.4	<i>Colis Privé</i>	15
2.3.5	<i>CP Research</i>	15
2.3.6	<i>GLS</i>	16
2.3.7	<i>Mondial Relay</i>	16
2.3.8	<i>PostNL</i>	17
2.3.9	<i>Viavelo</i>	18
3.	Conclusie	19

1. Inleiding

1. In het openbare consultatiedocument van het BIPT schetste het BIPT beknopt de situatie aangaande pakketautomaten vandaag in België. Het aantal pakketautomaten in België is de afgelopen jaren immers sterk toegenomen. Eind 2024 waren er 1.684 pakketautomaten, bijna tien keer meer dan zes jaar eerder.¹ Vooral bpost speelde een belangrijke rol in deze groei. Het bedrijf begon in 2014 met de uitbouw van een netwerk van pakketautomaten en breidde dit geleidelijk uit. In 2025 kondigde bpost aan verder te investeren met als doel 2.500 pakketautomaten tegen het einde van dat jaar. Ook andere operatoren, zoals DHL Express, Instabee en Mondial Relay, hebben pakketautomaten geplaatst, al zijn hun netwerken kleiner. Mondial Relay beschikte bijvoorbeeld al over ongeveer 300 automaten en plande in 2025 nog eens 500 bijkomend te installeren.
2. Ondanks de sterke groei blijft het gebruik van pakketautomaten voorlopig relatief beperkt. In 2024 werd ongeveer 81% van de pakketten nog steeds aan huis geleverd, terwijl 17% via bemande postpunten verliep en slechts ongeveer 2% via pakketautomaten. Hoewel er een lichte stijging merkbaar is, loopt de uitbreiding van het netwerk momenteel voor op het effectieve gebruik. Dit komt onder meer doordat veel consumenten nog de voorkeur geven aan thuislevering of bemande afhaalpunten. Tegelijk proberen operatoren hun netwerk snel uit te breiden om strategische locaties in te nemen, aangezien schaarse en commercieel aantrekkelijke locaties op termijn een "first mover advantage" kunnen opleveren.
3. Wat de spreiding betreft, komt het aantal pakketautomaten in 2024 gemiddeld neer op één automaat per 18,1 km² of per 7.014 inwoners, terwijl dit vijf jaar eerder nog één automaat per 164,1 km² was. Toch bevinden pakketautomaten zich nog vooral in centrumsteden en dichtbevolkte gebieden. Daarnaast bestaat er een uitgebreid netwerk van bemande postale punten: eind 2024 waren er in België 9.685 bemande afhaalpunten, gemiddeld één per 3,2 km² of per 1.220 inwoners. Hoewel er voorstellen bestaan om wettelijk minstens één pakketautomaat per gemeente te voorzien, acht het BIPT dit voorlopig voorbarig gezien de huidige marktevolutie en het nog beperkt gebruik van pakketautomaten.²
4. Eerder al, in 2022 een publiceerde de VUB in opdracht van het Kabinet De Sutter een "Rapport marktanalyse pakketautomaten netwerken België", met als centrale onderzoeksvraag welk model van netwerk van pakketautomaten de grootste maatschappelijke en ecologische meerwaarde heeft: een open netwerk van een postale operator, een open netwerk van een niet-postale operator, verschillende gesloten netwerken, of één semi-open netwerk van een niet-postale operator, waartoe alle operatoren toegang tot hebben)?
5. De VUB-studie verwerpt het concept van volledig open pakketautomaten waarbij verschillende operatoren afzonderlijk naar dezelfde locker rijden. Volgens de onderzoekers zou dit leiden tot meer bestelwagenbewegingen, extra congestie en hogere emissies – zeker wanneer er geen bijkomende verplichtingen bestaan rond emissievrij vervoer. Daarnaast zou een dergelijk systeem ook minder efficiënt zijn. De studie bevestigt daarom dat logistieke spelers terughoudend staan tegenover een volledig open, gedeeld of neutraal locker-netwerk.

¹ [Mededeling van 25 november 2025 betreffende het observatorium van de markt voor postactiviteiten in België voor 2024 | BIPT](#)

² <https://www.bipt.be/consumenten/publicatie/advies-van-27-augustus-2025-over-het-wetsvoorstel-tot-wijziging-van-de-wet-van-26-januari-2018-betreffende-de-postdiensten-teneinde-in-iedere-gemeente-een-pakketautomaat-te-voorzien>

6. Tegelijk blijkt uit de VUB-studie er wel interesse te bestaan voor een zogenaamd semi-open model. In dat systeem zijn de lockers neutraal of gemeenschappelijk, maar leveren operatoren hun pakketten eerst centraal aan één partij. Die partij verzorgt vervolgens de last mile vanuit een hub in de stadsrand naar de pakketautomaten. Volgens de studie biedt dit model verschillende voordelen: het maakt een maximale consolidatie van leveringen mogelijk, bevordert duurzaamheid, beperkt het ruimtegebruik en kan het aantal voertuigkilometers aanzienlijk verminderen. Bovendien zou een dergelijk systeem eenvoudiger zijn om beleidsmatig te sturen, bijvoorbeeld via emissievrije leveringen of leveringsvenstertijden.
7. De onderzoekers geven aan dat een publieke actor of een concessiehouder het best de rol van beheerder van zo'n hub of systeem kan opnemen. Tegelijk benadrukken zij dat de juridische en organisatorische uitwerking complex is en waarschijnlijk niet spontaan door de markt tot stand zal komen. Overheidsinterventie en flankerend beleid zijn volgens de studie noodzakelijk. Daarbij kan gedacht worden aan maatregelen zoals het afbouwen van gratis thuislevering, het verplicht aanbieden van duurzame leveropties bij online aankopen, het werken met concessies voor de uitbating van hubs en een regulering van het ruimtegebruik en emissievrije last mile-distributie.

2. Antwoorden op de openbare raadpleging

8. Deze openbare bevraging van het BIPT had tot doel stakeholders anno 2026 te horen over de ontwikkeling, het gebruik en de regulering van pakketautomaten in België te bereiken, niet alleen de inzichten van postoperatoren en aanbieders van pakketautomaten, maar ook van andere betrokken partijen zoals overheden, consumentenorganisaties, lokale besturen, vastgoed- of retailpartners en andere actoren die betrokken zijn bij of impact ondervinden van deze infrastructuur.
9. Door economische, geografische en juridische aspecten te schetsen en vervolgens gerichte vragen te formuleren, beoogt het BIPT een volledig beeld te krijgen van de huidige stand van zaken, de ervaren knelpunten en mogelijke verbeteringen. De verkregen input zou kunnen dienen ter ondersteuning van het behandelen van concrete regulatoire dossiers en/of als onderbouwing voor beleidsontwikkeling en advisering richting de wetgevende of beleidsvormende administratie.
10. Deze publieke raadpleging liep van 15 december 2025 tot en met 13 februari 2026.
11. De volgende bijdragen werden ontvangen (11): Becom, bpost, Belgium Parcels Service (BPS), Colis Privé, CP Research, DHL Express, Mondial Relay, GLS, Ombudsdienst voor de postsector (OMPS), PostNL en Viavelo.
12. DHL eCommerce België is een uitsluitend X2B-onderneming en geeft aan dat pakketautomaten geen onderdeel vormen van de dienstverlening aan hun klanten. Zij antwoorden hoewel zij niet rechtstreeks met de ontwikkelingen geconfronteerd worden.
13. De openbare consultatie bevraagde respondenten met betrekking tot 3 aspecten:
 - a) Vragen om een overzicht te vormen van de stand van zaken in het aanbod en gebruik van pakketautomaten:
 - Hoe beoordeelt u het aanbod, de huidige spreiding en aanwezigheid van pakketautomaten in België, zowel geografisch als in functie van bevolkingsdichtheid?
 - Hoe beoordeelt u dat consumenten in België gebruik maken van pakketautomaten (vergeleken met thuislevering of bemande afhaalpunten)?
 - Welke factoren (bv. prijs, gebruiksgemak, beperkte openingsuren andere toegangspunten, locatie, veiligheid..) beïnvloeden volgens u de keuze vandaag van consumenten om al dan niet gebruik te maken van pakketautomaten? Zijn er belangrijke verschillen in de dienstverlening van de verschillende aanbieders van pakketautomaten ?
 - Welke evolutie ziet u met betrekking tot zowel het gebruik van de pakketautomaatnetwerken in België in de komende vijf jaar?
 - Ervaart u het aanbieden van de mogelijkheid tot levering in pakketautomaten als een noodzakelijkheid om bepaalde doelgroepen te bereiken? Hoe ziet u dit veranderen in de komende vijf jaar?
 - b) Vragen gericht op het aanstippen van moeilijkheden in het aanbieden en gebruiken van pakketautomaten:
 - Ervaart u als aanbieder van postdiensten problemen om toegang tot pakketautomaten te verkrijgen? Zoja, dewelke (vb. prijs, locatie van injectie, andere voorwaarden?)

- Ervaart u als aanbieder van postdiensten moeilijkheden in de kwaliteit, beschikbaarheid, volume, capaciteit of andere modaliteiten van de dienstverlening verbonden aan het gebruik van pakketautomaten?
 - Worden er problemen ervaren om een eigen netwerk van pakketautomaten uit te bouwen bijvoorbeeld naar benodigde investeringen (CAPEX) of richting het vinden van geschikte plekken (en partners door bijvoorbeeld het reeds bestaan van exclusieve contracten) of de beperkte openbare ruimte?
 - Welke problemen ervaren consumenten volgens u bij het gebruik van pakketautomaten (bv. bereikbaarheid en beschikbaarheid, ongemak door de focus van alle aanbieders van pakketautomaten op dezelfde drukbezochte locaties, (digitale) gebruiksvriendelijkheid, gebruikersinformatie, communicatie, opvolging bij problemen...)?
- c) Vragen gericht op voorstellen en acties tot verbetering in het gebruik en aanbod van pakketautomaten
- Welke acties of innovaties (bv. gedeelde netwerken, technologische standaarden, afspraken aangaande tarieven en werkwijze) zouden volgens u het gebruik van pakketautomaten aantrekkelijker kunnen maken voor aanbieders van postdiensten?
 - Welke acties of innovaties (bv. gedeelde netwerken, technologische standaarden, afspraken aangaande tarieven en werkwijze) zouden volgens u het gebruik van pakketautomaten aantrekkelijker kunnen maken voor consumenten?
 - Belet bepaalde wet- en regelgeving volgens u de uitbouw of uitbreiding van een eigen netwerk van pakketautomaten? Of is er volgens u nood aan een (meer) specifiek wettelijk kader?

2.1. Stand van zaken in het aanbod en gebruik van pakketautomaten

2.1.1 Becom

14. Het aanbod van pakketautomaten in België groeit duidelijk, vooral in stedelijke kernen en op strategische locaties. Steeds meer spelers plaatsen automaten in het straatbeeld, en naast bestaande aanbieders bereiden minstens twee extra pakketleveranciers de lancering van een eigen netwerk voor. De spreiding blijft voorlopig sterker geconcentreerd in dichtbevolkte gebieden.
15. Wat het gebruik betreft, maken consumenten in België in toenemende mate gebruik van pakketautomaten, al blijft de keuze afhangen van verschillende factoren. Nabijheid is doorslaggevend: automaten op wandelafstand of op strategisch verweven locaties genieten de voorkeur. Ook 24/7-toegankelijkheid speelt een belangrijke rol. Wanneer afstand, gebruiksgemak of een goede inplanting ontbreken, haken consumenten sneller af. Daarnaast is het belangrijk dat gebruikers niet alleen pakketten kunnen afhalen, maar ook kunnen verzenden en retourneren via de automaat. Er kunnen verschillen bestaan tussen aanbieders op vlak van dienstverlening en gebruiksgemak.
16. Voor de komende vijf jaar wordt een verdere stijging van het gebruik verwacht. Jongeren staan merkbaar positiever tegenover pakketautomaten, wat de groei ondersteunt. Bovendien zal het aantal automaten toenemen en zal de inplanting intelligenter en meer verweven gebeuren, wat het gebruiksgemak verder vergroot.
17. Het aanbieden van levering via pakketautomaten wordt steeds meer als een noodzakelijkheid gezien om bepaalde doelgroepen te bereiken. Het systeem draagt bij aan het verminderen van verkeersdruk in stadscentra en kan, mits een beperkte wandelafstand, een positieve impact hebben op duurzaamheid. De verwachting is dat dit belang de komende jaren nog zal toenemen, mede door de positieve houding van jongere generaties.

2.1.2 Bpost

18. Het pakketbezorgingssegment, voornamelijk gedreven door e-commerce, is zeer concurrerend. Volgens het postobservatorium 2024 van het BIPT is het aantal expresszendingen en pakketten tussen 2010 en 2024 bijna zes keer toegenomen tot 408 miljoen eenheden in 2024. Er zijn ongeveer twintig belangrijke spelers actief in de laatste kilometerbezorging in België, wat zorgt voor een dynamische en innovatieve markt. Pakketautomaten zijn een van de vele leveringsopties die door postbedrijven worden aangeboden, naast levering aan huis, servicepunten en andere innovatieve oplossingen zoals gedeelde of individuele pakketboxen.
19. Bpost heeft eind 2025 een uitgebreid netwerk van 656 postkantoren, 676 postpunten, bijna 800 pakketpunten en meer dan 2.500 pakketautomaten verspreid over het hele land. Bpost streeft ernaar om tegen eind 2029 4.500 pakketautomaten te hebben. Dit netwerk wordt geleidelijk uitgebreid op basis van de vraag van gebruikers en het gebruik van de machines. Naast bpost investeren ook andere internationale spelers zoals Mondial Relay, Vinted GO, DPD, PostNL, DHL Express en Instabee in de ontwikkeling van hun eigen netwerken van pakketautomaten.
20. Hoewel het gebruik van pakketautomaten toeneemt, blijft levering aan huis de meest populaire optie. Volgens het postobservatorium 2024 van het BIPT werd in 2024 slechts 2% van de

pakketten geleverd via pakketautomaten, terwijl 81% aan huis werd bezorgd en 17% via een servicepunt met personeel. [VERTROUWELIJK].

21. De verwachting is dat het gebruik van pakketautomaten in België de komende vijf jaar zal blijven groeien, in lijn met de algemene groei van de pakketmarkt en de Europese trend van toenemende "out of home"-leveringen. Echter, bpost benadrukt dat de distributie via pakketautomaten slechts een van de vele opties is en niet noodzakelijk is om alle consumenten te bereiken, aangezien er alternatieven zijn zoals levering aan huis, servicepunten en andere innovatieve oplossingen.

2.1.3 BPS (Belgium Parcels Service)

22. BPS pleit voor meer pakketautomaten voor gebruikers, teneinde het aantal 'delivery failures' aan huis te verminderen.

2.1.4 Colis Privé

23. De aanwezigheid van pakketautomaten zal alleen maar toenemen, terwijl de beschikbare ruimte voor nieuwe spelers steeds beperkter wordt. Dit zal leiden tot innovatieve plaatsingsoplossingen, wat uiteindelijk een voordeel vormt voor de eindconsument. Het systeem is snel en de consument hoeft geen rekening te houden met openingsuren. Uiteraard zullen bemande of klassieke afhaalpunten voor bepaalde leeftijdsgroepen nog steeds de voorkeur genieten. De beschikbaarheid van pakketautomaten (24/7 tegenover de typisch beperktere openingsuren van bemande punten) spelen een belangrijke rol in het gebruiksgemak. Daarnaast heeft ook de veiligheid bij het ophalen van een pakket invloed, bijvoorbeeld wanneer een automaat zich op een afgelegen of verlaten parking bevindt.
24. Het aanbod aan pakketautomaten zal sterk toenemen. De uitdaging zal erin bestaan om te werken met open netwerken, in plaats van dat elke vervoerder een eigen netwerk van automaten uitrolt die niet eens halfvol geraken. Gezien het klantenbestand vrij divers is, willen we onze klanten keuzevrijheid aanbieden. Tegelijk zijn wij van mening dat bemande afhaalpunten noodzakelijk blijven om bepaalde doelgroepen te kunnen bereiken.

2.1.5 CP Research

25. België kent een sterke groei van pakjesautomaten, maar blijft qua dichtheid achter op koplopers zoals Polen. Eind 2024 telde België ongeveer 1.684 automaten (circa 1,4 per 10.000 inwoners). De uitrol is sterk geconcentreerd in stedelijke gebieden zoals Brussel, Antwerpen, Gent en Leuven, terwijl landelijke regio's onderbediend blijven.
26. Ondanks de groei blijft thuislevering dominant (ongeveer 81% van de leveringen). Slechts circa 2% van de volumes verloopt via lockers, vaak na een mislukte thuislevering en dus niet als bewuste consumentenkeuze. Prijs (kortingen van €1-2), nabijheid en gebruiksgemak zijn doorslaggevend voor adoptie. In landelijke gebieden spelen hoge toeslagen ("Out of Delivery Area") een bijkomende rol.
27. De markt wordt gekenmerkt door gefragmenteerde, propriëtaire netwerken zonder interoperabiliteit. Verschillende operatoren werken met eigen apps en systemen, wat

gebruiksdrempels verhoogt. Het huidige model is dus groeiend maar nog beperkt ingeburgerd en structureel versnipperd.

2.1.6 GLS

28. Het netwerk van pakketautomaten in België wordt in hoofdzaak gedomineerd door bpost. Volgens GLS kent dit netwerk een goede geografische spreiding en is het kwalitatief uitgebouwd. Andere spelers, zoals Mondial Relay, beschikken over een beperkter netwerk, vaak geconcentreerd op specifieke locaties (bijv. tankstations). GLS beschikt zelf niet over een eigen netwerk van pakketautomaten in België, maar maakt gebruik van het netwerk van bpost. Internationaal investeert de GLS Group wel in eigen pakketautomaten (in zes Europese landen), maar in België werd een pilootproject voorlopig on hold gezet.
29. Thuislevering blijft de populairste leveringsoptie in België. Op de tweede plaats volgt levering in een bemand afhaalpunt of parcelshop. Levering via pakketautomaten (lockers) komt pas op de derde plaats. Toch verwacht GLS dat het gebruik van pakketautomaten de komende vijf jaar sterk zal toenemen. Dit kadert in een bredere evolutie naar "Out Of Home"-leveringen (OOH), gestimuleerd door: 24/7 toegankelijkheid, gebruiksgemak, geen wachttijden, duurzaamheid, technologische innovaties (bv. labelless systemen, verbeterde beveiliging). Pakketautomaten richten zich volgens GLS niet op een specifieke doelgroep, maar zijn relevant voor het volledige B2C-segment. Wel blijkt uit surveys dat vooral jongere generaties een voorkeur hebben voor lockers.

2.1.7 Mondial Relay

30. De markt voor pakjesautomaten in België groeit snel en wordt hoofdzakelijk gedreven door marktwerking, concurrentie en toenemende consumentenvraag naar out-of-home (OOH) leveringsoplossingen. België telt vandaag bijna 3.000 pakjesautomaatlocaties (ongeveer één automaat per 4.000 inwoners), wat nog groeipotentieel aantoont in vergelijking met maturere markten zoals Frankrijk, waar de dichtheid ongeveer 40% hoger ligt. België kent bovendien een sterke e-commercepenetratie, wat verdere expansie ondersteunt.
31. InPost (moederbedrijf van Mondial Relay) heeft in verschillende Europese landen aangetoond dat een hoge dichtheid, sterke digitale gebruikerservaring en betrouwbare dienstverlening leiden tot een verschuiving van thuislevering en bemande afhaalpunten naar pakjesautomaten. In Polen wordt inmiddels ongeveer 60% van de B2C/C2C-pakketten buitenshuis geleverd, voornamelijk via automaten. Mondial Relay exploiteerde eind 2025 in België 860 Points Relais® en 450 pakjesautomaten, verspreid over alle 43 administratieve arrondissementen, met verdere uitbreiding gepland, vooral in Vlaanderen. De ambitie is om iedere burger binnen 3 à 5 minuten wandelafstand toegang te bieden tot een automaat, wat het gebruik aanzienlijk verhoogt en bijdraagt aan duurzamere leveringen.
32. Het gebruik van pakjesautomaten in België bevindt zich nog in een groeifase, maar stijgt gestaag. Internationale ervaring toont aan dat consumenten, zodra een kritische massa qua dichtheid en kwaliteit bereikt is, massaal overschakelen op automaten dankzij 24/7-toegang, gebruiksgemak, voorspelbaarheid en veiligheid. Belangrijke factoren in de keuze van consumenten zijn netwerkdichtheid (de belangrijkste driver), servicekwaliteit, digitale gebruikerservaring (apps en realtime notificaties), prijs, duurzaamheid en beschikbaarheid als leveringsoptie bij webshops.

33. Voor de komende vijf jaar wordt een sterke verdere groei verwacht, met een duidelijke verschuiving van bemande afhaalpunten en gedeeltelijk van thuislevering naar pakjesautomaten. Innovatie en uitbreiding zullen marktgedreven blijven. Overregulering zoals een verplichting om per gemeente één automaat te plaatsen in het kader van de universele dienst kan investeringsprikkels en concurrentiedynamiek verstoren.
34. Pakjesautomaten bereiken een breed publiek en bieden bijkomende voordelen voor personen met beperkte mobiliteit via toegankelijke compartimenten en digitale openingssystemen. In een context van dalende briefvolumes kunnen automaten bovendien een complementaire rol spelen voor (aangetekende) zendingen, dankzij hogere efficiëntie, lagere kosten en betere traceerbaarheid, ook in minder dichtbevolkte gebieden.
35. Globaal vertoont de Belgische markt geen tekenen van marktfalen: investeringen en uitbreiding gebeuren op basis van commerciële incentives en consumentenvraag, waarbij concurrentie de verdere ontwikkeling stimuleert.

2.1.8 Ombudsdienst voor de postsector (OMPS)

36. [VERTROUWELIJK].

2.1.9 PostNL

37. Pakketautomaten zijn een blijvend en essentieel onderdeel van de out-of-home-pakketbezorging (verder afgekort als "OOH"). In België kent OOH momenteel een tragere adoptie dan in de ons omringende landen. Dat sluit aan bij de relatief tragere groei van e-commerce in het algemeen in ons land. Op langere termijn zal de adoptie echter toenemen, aangezien de e-commerce markt blijft groeien.
38. Het gebruik van het huidige netwerk zou hoger liggen dan vandaag als ook andere pakjesbedrijven eerlijke toegang krijgen. De adoptie zou bovendien verder stijgen als consumenten pakjes van verschillende pakjesbedrijven in één en dezelfde pakketautomaat kunnen laten leveren.
39. Men merkt een sterk evoluerend consumentengedrag waarbij het gemak om een pakje af te halen of terug te sturen op het moment dat het de consument het best past, steeds belangrijker wordt. Dat gemak zal ook een belangrijke rol spelen in de verdere adoptie van de pakketautomaten in België.

2.1.10 Viavelo

40. Pakketautomaten zijn volgens Viavelo voldoende aanwezig, maar het gebruik blijft voorlopig beperkt. Ze zijn voor veel Belgen nog relatief nieuw en hebben pas recent bredere bekendheid gekregen, onder meer via mediacampagnes. Consumenten blijven vaak vasthouden aan vertrouwde leveringsmethodes, waardoor nieuwe leverflows slechts geleidelijk ingang vinden.
41. Pakketautomaten worden vooral als nuttig beschouwd voor personen die overdag niet thuis zijn en geen veilige leverplaats hebben. Voor consumenten die dichtbij een automaat wonen, kan een prijsvoordeel een stimulans zijn om hiervoor te kiezen. Voor wie verder woont, wegen de

extra verplaatsingstijd en -kosten echter door. Daarnaast bestaan er drempels zoals twijfel over betrouwbaarheid (technische storingen, foutieve codes, ontbrekende pakketten).

42. Het gebruik zal naar verwachting toenemen naarmate het netwerk verder uitbreidt en beter geïntegreerd wordt in bestaande logistieke processen en webshopcheck-outs. Pakketautomaten zijn echter niet noodzakelijk om de markt te laten functioneren, aangezien klassieke thuislevering en postpunten reeds jarenlang effectief werken.

2.2 Moeilijkheden in het aanbieden en gebruiken van pakketautomaten

2.2.1 Becom

43. Becom heeft als e-commercefederatie geen rechtstreekse operationele ervaring met pakketautomaten en beschikt daarom niet over inzicht in de specifieke contractuele afspraken tussen pakketleveranciers. Becom merkt dat er steeds meer B2B-oplossingen richting onze leden, retailers en handelaars worden uitgerold. In dat kader worden pakketautomaten strategisch ingezet, onder meer voor nachtleveringen en interne (B2B) logistieke stromen
44. Becom erkent wel dat toplocaties schaars zijn en vaak op het openbaar domein liggen. Daarom pleiten Becom voor een eerlijk en evenwichtig vergunnings- of concessiebeleid, zonder onderscheid tussen pakketleveranciers. Becom denkt dat naarmate dat de inplanting intelligenter zal worden, en dat consumenten die intelligentere plaatsen gewoon zijn, de verwachtingen zullen stijgen.
45. De belangrijkste bedenking vandaag nog, is dat de spreiding van automaten onvoldoende is. Verder bevinden veel toestellen zich op eenzelfde soort drukker bezochte locaties, wat nog niet gelijk staat als gevestigd op intelligent verweven locaties, makend dat consumenten regelmatig zich verder moeten verplaatsen en/of naar locaties waar ze anders niet zouden komen. Blijft ook dat in minder stedelijke gebieden weinig tot geen aanbod beschikbaar is.
46. Gebruiks- en digitale vriendelijkheid van de toestellen moet verder worden verfijnd. Zo ervaren consumenten soms onlogische of onduidelijke interfaces, met menu's of knoppen die moeilijk herkenbaar zijn. De instructies aan de automaat zelf blijken niet altijd volledig of helder genoeg, vooral niet voor minder digitaal vaardige gebruikers. Wanneer zich technische problemen voordoen, ontbreekt bovendien een aanspreekpunt ter plaatse, waardoor consumenten aangewezen zijn op een klantendienst of app — een proces dat niet altijd snel of transparant verloopt. Ook senioren of mensen die minder vertrouwd zijn met digitale stappen vinden het gebruik soms complex, bijvoorbeeld door het scannen van codes of het werken met apps. Tot slot worden af en toe fysieke drempels gemeld, zoals te hoog geplaatste lockers of onvoldoende verlichting 's avonds.

2.2.2 Bpost

47. Bpost ondervindt momenteel geen problemen bij het verkrijgen van toegang tot pakketautomaten. Indien nodig kan het bedrijf gebruik maken van de wettelijke bepaling die toegang tot de postinfrastructuur, inclusief pakketautomaten, regelt. Bpost ervaart uitdagingen bij het beheren van de capaciteit van pakketautomaten, vooral door seizoensgebonden schommelingen en variaties in gebruik.

48. Bpost heeft geen grote problemen bij het vinden van geschikte locaties voor nieuwe pakketautomaten, dankzij de beschikbaarheid van privéruimtes zoals supermarkten en winkelcentra. Hoewel investeringen aanzienlijk zijn, vormen ze geen onoverkomelijke hindernis gezien het verwachte rendement.
49. Bpost ziet geen grote problemen voor consumenten bij het gebruik van pakketautomaten, omdat zij zelf hun voorkeurslocatie kunnen kiezen. Het grootste probleem is echter overvolle pakketautomaten, wat kan leiden tot een negatieve gebruikerservaring door vertragingen of omleidingen.

2.2.3 BPS (Belgium Parcels Service)

50. BPS ervaart geen toegangsproblemen, maar wel technische problemen, bv voor de opslag van temperatuur gecontroleerde items.

2.2.4 Colis Privé

51. Colis Privé beschikt over een integratie met Mondial Relay en heeft daardoor toegang tot hun netwerk van pakketautomaten. Technische problemen worden niet altijd onmiddellijk opgelost, waardoor pakketten gedurende langere tijd in de automaten geblokkeerd kunnen blijven. Bovendien staan pakketautomaten vaak buiten opgesteld en zijn ze gevoeliger voor slijtage, wat de betrouwbaarheid kan beïnvloeden en onnodige stress bij eindconsumenten kan veroorzaken.

2.2.5 CP Research

52. De belangrijkste operationele uitdaging is capaciteitsbeheer. Tijdens piekperiodes raken lockers snel verzadigd. Lange bewaartermijnen ("dwell times"), waarbij pakjes meerdere dagen in een vak blijven liggen, beperken de rotatie en efficiëntie. België kent gemiddeld langere afhaaltijden dan buurlanden.
53. Bij uitbreiding vormen administratieve procedures en infrastructuurbeperkingen een rem. Vergunningsprocedures zijn niet uniform en kunnen 6 tot 12 maanden duren. Elektriciteitsaansluitingen zorgen eveneens voor vertraging. Daarnaast beperken exclusieve contracten op toplocaties de toegang voor nieuwe spelers.
54. Een bijkomend aandachtspunt is toegankelijkheid. De European Accessibility Act (van toepassing sinds 28 juni 2025) verplicht dat lockers toegankelijk zijn voor personen met een beperking. Veel bestaande installaties voldoen hier niet volledig aan (bijvoorbeeld schermhoogte of gebrek aan audiofunctionaliteit), wat aanpassingen vereist.
55. Samengevat zijn de knelpunten vooral praktisch en regulatorisch, eerder dan het gevolg van fundamenteel marktfalen.

2.2.6 GLS

56. [VERTROUWELIJK].
57. [VERTROUWELIJK].

58. [VERTROUWELIJK].

59. Volgens GLS ervaren consumenten volgende knelpunten: Capaciteitsproblemen (is de gekozen locker vol, leidt dit tot vertraging), lockers die offline of beschadigd zijn, complexe of onvoldoende duidelijke user interface, onvoldoende of laattijdige informatie bij problemen, te lage dichtheid van lockers, grote pakketten die niet in lockers passen.

2.2.7 Mondial Relay

60. Vanuit het perspectief van een locker-gerichte operator zoals InPost en Mondial Relay worden geen structurele problemen ondervonden inzake toegang tot pakjesautomaten, aangezien zij hun eigen infrastructuur ontwikkelen en beheren. Dit geïntegreerde model laat toe om kwaliteit, veiligheid, capaciteit en betrouwbaarheid volledig te controleren en een naadloze end-to-end dienstverlening te garanderen.

61. Wat betreft kwaliteit en capaciteit is capaciteitsbeheer een blijvend aandachtspunt, vooral op drukke locaties en tijdens piekperiodes. Efficiënte operators stemmen vraag en aanbod dynamisch op elkaar af via optimalisatie van compartimentgrootte, uitbreiding van sites en realtime monitoring. Het verplicht delen van infrastructuur tussen meerdere operators kan deze complexiteit verhogen, verantwoordelijkheden vertroebelen en leiden tot concurrentie om beperkte capaciteit op strategische locaties. Volgens de ervaring in maturere markten is er echter voldoende marktpotentieel om via concurrentie tot een adequaat infrastructuurniveau te komen, zonder dat beschikbaarheid op lange termijn een structureel probleem vormt.

62. Bij de uitbouw van een eigen netwerk vormen vooral administratieve procedures, ruimtelijke beperkingen en uiteenlopende vergunningsregels een uitdaging, met name in stedelijke centra. In België, net als in Frankrijk, kan de uitbreiding trager verlopen door complexe stedenbouwkundige kaders en beperkte publieke ruimte. Duidelijke, voorspelbare en geharmoniseerde regels voor het gebruik van openbare ruimte zouden de uitrol kunnen versnellen. Daarbij wordt gepleit voor transparante toewijzingsprocedures en open bekendmaking wanneer publieke locaties beschikbaar worden gesteld, zodat alle operators onder gelijke voorwaarden kunnen meedingen. Een verplichte installatie van één automaat per gemeente door de universele dienstverlener kan daarentegen de toegang tot schaarse toplocaties beperken en private investeringen ontmoedigen.

63. Voor consumenten doen eventuele problemen zich vooral voor in een vroege ontwikkelingsfase van netwerken. Mogelijke knelpunten zijn beperkte beschikbaarheid op drukke locaties, compartimenten die snel vol raken, groottebeperkingen voor pakketten, of drempels voor minder digitaal vaardige gebruikers. Ook fysieke toegankelijkheid (bv. te hoog geplaatste lockers) kan een aandachtspunt zijn. In meer mature markten verdwijnen deze problemen grotendeels door schaalvergroting, verbeterde gebruikerservaring, inclusieve ontwerpen, performante apps en actieve klantencommunicatie.

64. Samengevat liggen de voornaamste uitdagingen niet in structurele markttekorten, maar in praktische aspecten zoals capaciteitsbeheer, toegang tot geschikte locaties en administratieve vereisten. Volgens de marktvisie kunnen deze knelpunten worden aangepakt via concurrentie, investeringen en duidelijke, technologie-neutrale regelgeving die een gelijk speelveld waarborgt.

2.2.8 PostNL

65. Gelijke en eerlijke voorwaarden voor alle marktspelers zijn essentieel voor een gezonde marktwerking en een aantrekkelijk ondernemingsklimaat. Voor de uitrol van pakketautomaten betekent dit concreet dat alle pakjesbedrijven onder gelijke voorwaarden toegang moeten krijgen tot vergunningen en strategische locaties. Wanneer de markt goed functioneert, is een interventie van de overheid niet noodzakelijk. Vandaag is dat evenwel niet het geval.

2.2.9 Viavelo

66. Viavelo ervaart momenteel weinig directe operationele betrokkenheid, maar ziet wel enkele belangrijke knelpunten. Voor de aanbieder kan levering aan huis kostenefficiënter zijn dan levering via een locker, zeker indien bijkomende kosten worden aangerekend.

67. Daarnaast bestaat er onzekerheid over de beschikbaarheid van geschikte compartimenten voor verschillende pakketformaten. Twijfels over de rendabiliteit van het systeem vormen eveneens een belemmering om in te stappen.

68. Vanuit consumenten oogpunt worden extra verplaatsingen als nadeel ervaren, zeker wanneer men niet langs een automaat passeert in het dagelijkse traject. Bovendien is vaak een smartphone of specifieke app vereist, wat niet voor iedereen evident is. Regelmatige technische problemen ondermijnen volgens de respondent de betrouwbaarheid van het systeem.

2.3 Voorstellen en acties tot verbetering in het gebruik en aanbod van pakketautomaten

2.3.1 Becom

69. Voor aanbieders van postdiensten kan het gebruik van pakketautomaten aantrekkelijker worden gemaakt door in te zetten op gedeelde netwerken en duidelijke, eerlijke afspraken over toegang en tarifiering. Een model waarbij lockers volgens het principe "first come, first served" toegankelijk zijn voor meerdere partijen kan werken, op voorwaarde dat het businessmodel van de uitbater leefbaar blijft en de eigen dienstverlening niet in het gedrang komt. Het openstellen van lockers is echter een delicate evenwichtsoefening in een concurrentiële markt. Een onafhankelijk infrastructuurmodel, vergelijkbaar met de scheiding tussen Infrabel en NMBS, waarbij één partij uitsluitend de automaten beheert zonder zelf pakjes te leveren, zou theoretisch een oplossing kunnen bieden, maar lijkt vandaag moeilijk realiseerbaar.

70. Voor consumenten ligt de grootste meerwaarde in een netwerk waarbij zij steeds terechtkunnen bij de dichtstbijzijnde pakketautomaat, ongeacht de pakketleverancier. Net zoals de wet van Harold Hotelling³ over ruimtelijke concurrentie aantoont, concentreren aanbieders zich vaak op dezelfde locaties, terwijl een betere spreiding en afstemming net de gebruiksvriendelijkheid zou verhogen. Daarom zijn gedeelde technologische standaarden, uniforme scanning- en communicatiesystemen en interoperabiliteit cruciaal. Daarnaast moeten pakketautomaten intelligent worden verweven in een breder stedelijk kader: via een duidelijk locatiebeleid,

³ De wet van Hotelling inzake ruimtelijke concurrentie verklaart dat concurrerende bedrijven, die hun marktaandeel willen maximaliseren, zich vaak dicht bij elkaar vestigen – terwijl ze zich richten op vergelijkbare drukbezochte locaties – in plaats van zich te verspreiden om de klanttevredenheid en het aanbod te maximaliseren.

koppeling aan microhubs, cargofietsnetwerken en zero-emissiezones, en integratie in lokale handels- en circulaire initiatieven zoals click&collect en retourpunten. Door hun impact op mobiliteit, economie en gebruik systematisch te monitoren, kunnen pakketautomaten uitgroeien tot een volwaardige schakel in duurzame stadslogistiek.

71. Wat betreft regelgeving is het belangrijk dat de vergunningsplicht en eventuele concessies, zeker op openbaar domein, volgens transparante en gelijke spelregels verlopen. Openbare aanbestedingen kunnen daarbij als algemene richtlijn dienen. Een meer specifiek wettelijk kader is niet per se noodzakelijk, maar duidelijke en uniforme procedures zijn essentieel om rechtszekerheid te bieden en een evenwichtige uitbouw van netwerken mogelijk te maken.

2.3.2 Bpost

72. Bpost benadrukt dat regulering die bedrijven met bestaande netwerken zou benadelen, moet worden vermeden. De huidige concurrentie en groei van e-commerce stimuleren al innovatie en investeringen, waardoor extra maatregelen niet nodig zijn. Bpost ziet geen noodzaak voor aanvullende maatregelen om pakketautomaten aantrekkelijker te maken voor consumenten. Het huidige aanbod van diverse leveringsopties, zoals PUDO-punten en levering aan huis, voldoet al aan de behoeften van gebruikers.
73. Volgens bpost zijn er geen specifieke wettelijke belemmeringen voor de ontwikkeling van pakketautomaten. Het huidige juridische kader biedt voldoende mogelijkheden voor toegang tot postinfrastructuur, en extra regelgeving zou investeringen en innovatie kunnen belemmeren.
74. Bpost verwacht dat de markt zich blijft ontwikkelen met nieuwe vormen van PUDO, zoals buurtpunten en privépakketboxen. Pakketautomaten zijn slechts één van de vele oplossingen en niet de enige manier om aan de behoeften van consumenten te voldoen.

2.3.3 BPS (Belgium Parcels Service)

75. BPS ziet geen noodzaak in specifieke wettelijke of regulatorie initiatieven.

2.3.4 Colis Privé

76. Er moet worden ingezet op open netwerken met transparante prijsstructuren. Via QR-codes moeten pakketautomaten in staat zijn om pakketten van elke aanbieder te accepteren. Alle pakketautomaten moeten toegankelijk zijn voor alle consumenten, ongeacht de gebruikte post- of koeriersdienst. Sommige aanbieders hebben een betere relatie met de gemeentes en overheid waardoor een uitbouw van een eigen automaten netwerk gemakkelijker is.

2.3.5 CP Research

77. De centrale aanbeveling is de evolutie naar een meer interoperabel en gedeeld lockermodel. Daarbij zouden lockers op publieke gronden agnostisch moeten zijn, zodat meerdere operatoren ze kunnen gebruiken. Dit moet concurrentie bevorderen en onderbenutting vermijden.
78. Regulator wordt voorgesteld om:

- uniforme en versnelde vergunningsprocedures in te voeren;
- nationale dekkingsdoelstellingen voor out-of-home levering te bepalen;
- lockers als essentiële infrastructuur te erkennen en
- strikte naleving van toegankelijkheidsregels te waarborgen.

79. Technisch wordt gepleit voor een open standaard (bijv. een "Belgian Open Locker API"), interoperabiliteit tussen operatoren en toegangsopties zonder verplichte propriëtaire apps (zoals NFC of PIN). Ook datarapportering over gebruik en bezetting kan beleidsmonitoring ondersteunen.
80. Strategisch wordt een nationaal lockernetwerk gezien als instrument voor duurzaamheid, kostenreductie, territoriale dekking en crisisbestendigheid.
81. De algemene conclusie is dat verdere groei wenselijk is, maar dat harmonisatie, interoperabiliteit en duidelijke regelgeving nodig zijn om efficiëntie, toegankelijkheid en eerlijke concurrentie te garanderen.

2.3.6 GLS

82. Om het gebruik van pakketautomaten aantrekkelijker te maken voor aanbieders van postdiensten, pleit GLS voor één open en gedeeld netwerk met gelijke prijzen, uniforme voorwaarden en een transparante kostenstructuur. Een hoge densiteit van lockers, strategisch gelegen op zichtbare en veilige locaties met parkeergelegenheid en verlichting, is daarbij essentieel. Daarnaast zijn duidelijke communicatie, eenvoudige informatievoorziening, snelle capaciteitsuitbreiding en een efficiënt onderhoudsproces noodzakelijk om operationele betrouwbaarheid te garanderen.
83. Voor consumenten kan het gebruik worden gestimuleerd door een hogere dichtheid van lockers, vooral in stedelijke gebieden, en door Out-of-Home-levering prominenter aan te bieden in de check-out van webshops. Extra functionaliteiten zoals multiparcels in één locker en multifunctioneel gebruik (levering, retour en click & collect) verhogen het gebruiksgemak.
84. Wat de regelgeving betreft, bestaat er momenteel weinig specifiek kader voor de uitbouw van pakketautomaten. GLS wijst op mogelijke moeilijkheden bij vergunningsprocedures, die discretionair door gemeenten worden beoordeeld en mogelijk gevestigde spelers zoals bpost bevoordelen. Daarom is een uniform en transparant vergunningsproces met gelijke regels voor alle operatoren noodzakelijk.

2.3.7 Mondial Relay

85. Volgens InPost en Mondial Relay wordt de aantrekkelijkheid van pakjesautomaten voor postoperatoren in de eerste plaats bepaald door operationele betrouwbaarheid, technische eenvoud en hoge servicekwaliteit. Drie elementen zijn daarbij cruciaal: (1) efficiënt capaciteitsbeheer om een voorspelbare beschikbaarheid te garanderen, ook op drukke locaties; (2) vlotte IT-integratie tussen systemen van lockeroperatoren en postdienstverleners; en (3) gebruik van infrastructuur die voldoet aan geldende CE-normen inzake veiligheid en kwaliteit.
86. Voor consumenten blijft de markt zich grotendeels autonoom en concurrentieel ontwikkelen, zonder nood aan ingrijpende regulering. Indien nodig kunnen bestaande postale wetgevingen

worden ingezet om eventuele toekomstige problemen aan te pakken. Universele toegang tot postdiensten kan volgens deze visie worden verzekerd door meer flexibiliteit in netwerkvereisten (bijvoorbeeld geografische criteria in plaats van administratieve), door geautomatiseerde oplossingen zoals pakjesautomaten als volwaardig alternatief voor bemande loketten toe te laten, en door samenwerking met alternatieve uitbaters van afhaalpunten mogelijk te maken.

87. Daarnaast wordt gepleit voor een openstelling van de universeledienststatus voor meerdere operatoren, zodat concurrentie ook binnen het kader van de universele dienst mogelijk wordt. Mondial Relay verwijst naar ervaringen in Polen en Denemarken, waar dalende briefvolumes en digitalisering hebben geleid tot een verschuiving naar een pakketgerichte logistiek en een herziening van traditionele postverplichtingen. Volgens deze benadering moet regelgeving evolueren naar een "parcel-first"-realiteit in plaats van vasthouden aan historische modellen.

88. Verdere concrete voorstellen om de doelstellingen te bereiken omvatten:

- Verkorting van de bewaartermijn voor poststukken in afhaalpunten (momenteel tot 14 dagen) om netwerkverzadiging te vermijden;
- Verplichting voor verzenders om een gsm-nummer van de geadresseerde te verstrekken bij aangetekende zendingen om notificatie en efficiëntie te verbeteren;
- Toegang tot elektronische identificatiesystemen voor geautomatiseerde identiteitscontrole in automaten;
- Vermindering of herziening van subsidiemechanismen die concurrentieverstorend kunnen werken.

89. Wat betreft regelgeving rond infrastructuur wordt gesteld dat de Belgische wetgeving de uitrol van pakjesautomaten niet verhindert, maar dat het ontbreken van transparante procedures voor het gebruik van publieke ruimte de eerlijke concurrentie kan bemoeilijken. Er wordt daarom voorgesteld om gemeenten te verplichten hun intentie tot installatie van automaten op openbaar domein publiek bekend te maken en, indien relevant, een open en transparante aanbesteding te organiseren.

90. Daarnaast kan het nuttig zijn om stedenbouwkundige procedures te vereenvoudigen, bijvoorbeeld door pakjesautomaten vrij te stellen van vergunningsplicht wanneer het gaat om omkeerbare en beperkte verankeringswerken, mits de exploitant verantwoordelijk blijft voor herstel van de locatie bij verwijdering.

91. Samengevat wordt gepleit voor een marktgedreven ontwikkeling met duidelijke, transparante en concurrentieneutrale regels, waarbij innovatie, private investeringen en technologische evolutie centraal staan in de verdere uitbouw van het Belgische pakjesautomatennetwerk.

2.3.8 PostNL

92. Alle marktspelers die vergelijkbare pakketautomaten aanbieden, zouden aanspraak moeten kunnen maken op dezelfde vergunningsvoorwaarden. Even cruciaal is dat eenzijdige en onrechtmatige samenwerkingen tussen overheidsinstanties en individuele marktspelers worden uitgesloten, aangezien deze de concurrentie verstoren. Daarom is het belangrijk om, zowel voor bestaande als toekomstige overeenkomsten, te onderzoeken of het uitbouwen en exploiteren van netwerken voor pakketdiensten via een openbare aanbestedings- of concessieprocedure moet worden toegewezen.

2.3.9 Viavelo

93. Viavelo geeft aan dat het gebruik van pakketautomaten voor aanbieders enkel aantrekkelijk wordt indien er zekerheid is over beschikbare capaciteit en indien de kostprijs niet hoger ligt dan thuislevering.
94. Voor consumenten is vooral interoperabiliteit belangrijk: men moet pakketten van verschillende vervoerders in dezelfde pakketautomaat kunnen ophalen. Het werken met uiteenlopende systemen per operator wordt als omslachtig ervaren. Er worden geen bijkomende regulatoire voorstellen geformuleerd.

3. Conclusie

95. Het aantal pakketautomaten in België groeit. De markt voor pakketautomaten in België groeit sterk, maar kent een aantal structurele en operationele uitdagingen die relevant zijn. In veel gevallen gaat het niet om fundamenteel marktfalen, maar om praktische knelpunten die de efficiëntie, concurrentie en toegankelijkheid kunnen beïnvloeden.
96. Het netwerk is momenteel sterker geconcentreerd in stedelijke gebieden, terwijl landelijke regio's minder dicht bediend worden. Dit kan territoriale ongelijkheid veroorzaken en het gebruik beperken buiten stedelijke centra. Een mogelijke oplossing is het stimuleren van een evenwichtige spreiding via duidelijke locatiecriteriën of doelstellingen voor territoriale dekking, zonder daarbij de marktwerking te verstoren. Complementaire integratie in stedelijke logistieke plannen kan bovendien bijdragen tot een duurzamer en efficiënter systeem.
97. Verschillende operatoren werken met gesloten, propriëtaire systemen, eigen apps en afzonderlijke technische standaarden. Er is beperkte interoperabiliteit tussen netwerken, waardoor pakketten doorgaans enkel binnen het eigen systeem kunnen worden afgeleverd. Dit verhoogt de complexiteit voor consumenten, beperkt de gebruiksvriendelijkheid en kan leiden tot onderbenutting van infrastructuur. De oplossing bestaat in het stimuleren van open standaarden en interoperabiliteit, zodat meerdere operatoren gebruik kunnen maken van dezelfde automaten via gemeenschappelijke technische protocollen. Dit kan de efficiëntie verhogen, de keuzevrijheid van consumenten verbeteren en concurrentie bevorderen op dienstverlening in plaats van op infrastructuur.
98. Tijdens piekperiodes raken lockers snel vol, wat leidt tot vertragingen, omleidingen of verminderde betrouwbaarheid. Lange bewaartermijnen verminderen bovendien de rotatie van compartimenten, waardoor de beschikbare capaciteit niet optimaal wordt benut. Als oplossing zouden duidelijke capaciteitsnormen, transparante bezettingsrapportering en efficiëntere bewaartermijnen kunnen worden ingevoerd of gestimuleerd. Ook dynamisch capaciteitsbeheer en betere monitoring kunnen bijdragen tot een stabielere en efficiëntere systeem.
99. Vergunningsregels verschillen tussen gemeenten en kunnen langdurig en complex zijn. Daarnaast bestaat bezorgdheid over exclusieve afspraken op toplocaties en beperkte transparantie bij de toewijzing van publieke ruimte. Dit kan leiden tot ongelijke concurrentievoorwaarden en een concentratie in stedelijke gebieden, terwijl landelijke regio's minder bediend blijven. De mogelijke oplossing ligt in geharmoniseerde, transparante en voorspelbare vergunningsprocedures, eventueel met open aanbesteding of duidelijke criteria voor het gebruik van openbaar domein. Een uniform kader kan rechtszekerheid bieden, investeringen versnellen en gelijke toegang voor alle marktspelers waarborgen.
100. Niet alle pakketautomaten voldoen volledig aan de geldende toegankelijkheidsnormen, onder meer wat betreft schermhoogte, digitale interface of gebruiksgemak voor personen met een beperking of minder digitale vaardigheden. Dit kan drempels creëren en leiden tot uitsluiting van bepaalde gebruikersgroepen. Als oplossing is een strikte toepassing van de Europese toegankelijkheidsregels aangewezen, aangevuld met technische richtlijnen voor inclusieve ontwerpen en monitoring van naleving. Dit kan garanderen dat pakketautomaten een breed en inclusief publiek kunnen bedienen.

101. Er zijn, tenslotte, elementen die zouden kunnen wijzen op operationele onzekerheid en die de concurrentiedynamiek zouden kunnen beïnvloeden. De beleidsoplossing bestaat in transparante en niet-discriminerende voorwaarden voor toegang, met duidelijke contractuele afspraken en voldoende informatie-uitwisseling tussen partijen. Dit versterkt het gelijke speelveld en ondersteunt eerlijke concurrentie.

Bernardo Herman
Lid van de Raad

Peggy Valcke
Lid van de Raad

Stefaan Vyverman
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de Raad