

Openbare bevraging betreffende het aanbod en het gebruik van pakketautomaten

Hoe kunt u reageren op dit document?

Tot 13 februari 2026
Enkel via e-mail naar consultation.sg@bipt.be
Met de referentie CONSULT-2025-C7

Aanspreekpunt: Dirk Appelmans (+32 2 226 87 67)

Antwoorden dienen elektronisch te worden verzonden naar het opgegeven adres.

Voeg dit [formulier als eerste blad](#) bij uw antwoord a.u.b.

Uw opmerkingen zouden moeten verwijzen naar de paragrafen en/of tekstgedeelten waarop ze betrekking hebben en duidelijk aangeven wat vertrouwelijk is.

INHOUDSOPGAVE

1. Context.....	3
1.2 Juridische aspecten.....	6
2. Publieke consultatie – vragen aan stakeholders	6
2.1 Vragen om een overzicht te vormen van de stand van zaken in het aanbod en gebruik van pakketautomaten	6
2.2 Vragen gericht op het aanstippen van moeilijkheden in het aanbieden en gebruiken van pakketautomaten	7
2.3 Vragen gericht op voorstellen en acties tot verbetering in het gebruik en aanbod van pakketautomaten	7

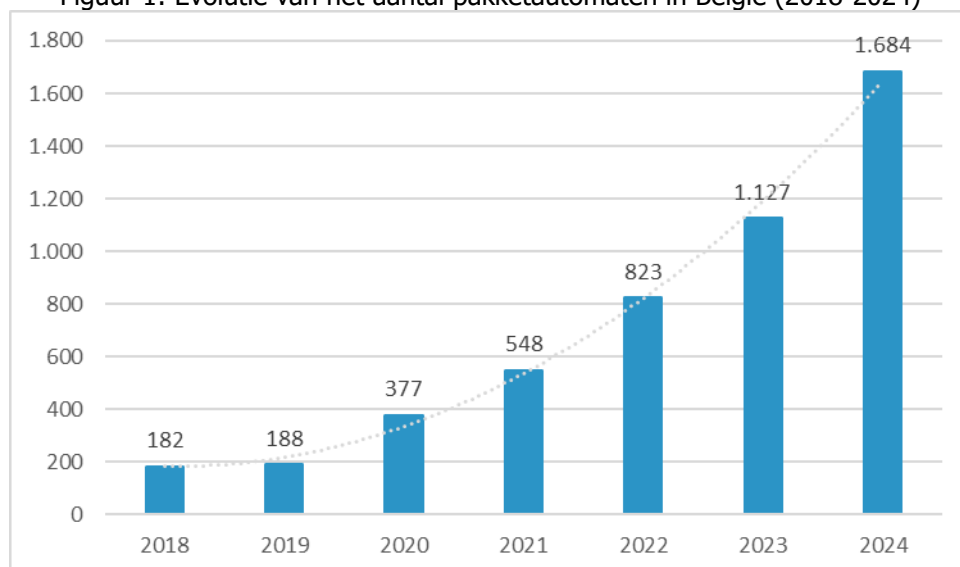
1. Context

1.1 Economische aspecten

1.1.1 Evolutie van het aantal pakketautomaten

1. Het aantal pakketautomaten is in België de laatste jaren significant toegenomen. Eind 2024 bedroeg het totale aantal pakketautomaten in België 1.684 stuks. Bijna tien keer zoveel als 6 jaar eerder.

Figuur 1: Evolutie van het aantal pakketautomaten in België (2018-2024)



Bron: BIPT

2. Bpost startte in 2014 met de uitbouw van een netwerk van pakketautomaten, en dit zowel voor verzending als ontvangst van pakketten.¹ Twee jaar later nam bpost een meerderheidsbelang in een Nederlands netwerk van pakketautomaten. Bpost stelde als doelstelling om het Belgische netwerk snel uit te breiden tot 450 pakketautomaten tegen eind 2018.² Anno 2020 heeft bpost het aantal locaties met pakketautomaten uitgebreid, tot 375 in totaal. In 2025 heeft bpost aangekondigd haar investeringen in pakketautomaten op te voeren, om te komen tot 2.500 pakketautomaten tegen het einde van dat jaar.³
3. Naast bpost beschikken ook DHL Express (enkel voor verzending van pakketten), Instabee en Mondial Relay over een netwerk van pakketautomaten, weliswaar op een beperktere schaal dan bpost. Niettemin beschikt Mondial Relay reeds over 300 pakketautomaten en zijn zij van plan daar in 2025 nog eens 500 stuks aan toe te voegen.⁴

¹ Jaarverslag bpost 2014: <http://corporate.bpost.be/~media/Files/B/Bpost/annual-reports/ar-2014.PDF>;

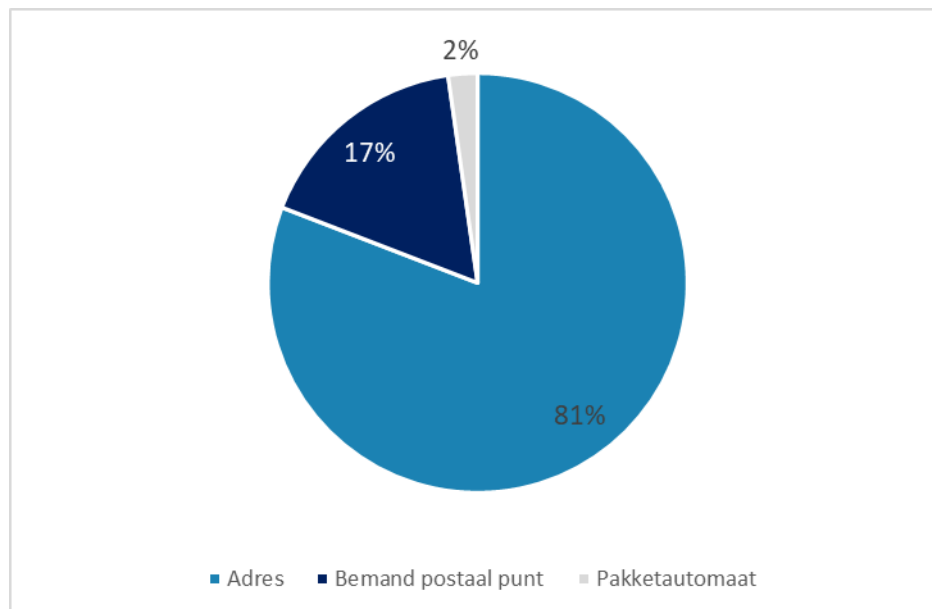
² Bpost press release (4 oktober 2017): http://corporate.bpost.be/media/press-releases/2017/04-10-2017?sc_lang=nl-BE.

³ <https://press.bpost.be/bpost-rondt-de-kaap-van-1500-pakjesautomaten-en-blijft-er-zes-per-dag-bijplaatsen>;

⁴ <https://www.hln.be/zandhoven/grootste-pakketautomaat-van-het-land-staat-sinds-kort-in-zandhoven-in-een-maand-werden-hier-al-tweeduizend-pakjes-opgehaald~a15bd663/>.

4. Zoals aangegeven in het BIPT Strategisch Plan 2024-2026 heeft het BIPT de problematiek van "*first mover advantage*" inzake parcel lockers nog niet eerder geanalyseerd. Parcel lockers kenden een gestage groei in België en de behoefte aan regelgeving voor pakketautomaten lijkt vooralsnog beperkt. Pakketautomaten zijn slechts een van de mogelijke kanalen om pakketten te ontvangen of te versturen. Het is een methode die minder gebruikt wordt in landen zoals België en die niet steeds de voorkeur geniet van alle particulieren. Dit betekent dat er een groot pakketvolume en een groter marktaandeel van de operator nodig zijn om een netwerk van pakketkluisen levensvatbaar te maken. Als consumentenvoorkeuren in de toekomst verder evolueren, zouden de beste locaties (zeker schaarse openbare locaties) reeds in gebruik kunnen zijn. Er zou derhalve in de toekomst een zogenaamd "*first mover advantage*" kunnen ontstaan. Gegeven de beperkte publieke ruimte en een beperkt aantal commercieel meest voordelige locaties, zorgt dit er mede voor dat operatoren er baat bij hebben snel een netwerk van pakketautomaten uit te breiden.
5. Tot op heden stelt het BIPT vast dat de groei van het netwerk aan pakketautomaten vooroploopt op de toename in gebruik. Anno 2024 bleek nog steeds dat ongeveer 81% van alle verzonden pakketten en expreszendingen aan huis (op adres en niet in afhaalpunten) worden geleverd. Bemande postale punten zijn goed voor ongeveer 17%, terwijl pakketautomaten ongeveer 2% van het volume ontvangen. Deze verhoudingen bleven relatief constant overheen de laatste jaren, waarbij levering aan huis dus het populairst blijft maar we niettemin een incrementele stijging in het (relatieve) gebruik van pakketautomaten zien. We dienen weliswaar bij deze cijfers in het achterhoofd te houden dat ze ook B2B volumes bevatten, terwijl het vooral B2C en C2X pakketten zijn die potentieel in pakketautomaten worden geleverd. De groei van levering in pakketautomaten toont zich aldus niet duidelijk binnen een dergelijke globale context.

Figuur 2: Verhouding levering op adres, bemand postaal punt en pakketautomaat (2024)



Bron: BIPT

1.1.2 Spreiding pakketautomaten en andere postale punten

6. In 2024 komt het aantal pakketautomaten gemiddeld gezien neer op één locatie met een pakketautomaat per 18,1 km² of per 7.014 inwoners. Ter vergelijking, vijf jaar eerder was dit nog slechts één locatie per 164,1 km² of per 61.361 inwoners. Wel is het zo dat pakketautomaten nog steeds voornamelijk te vinden zijn in centrumsteden en in dichter bevolkte gebieden. Er mag echter niet uit het oog worden verloren dat er verschillende soorten postale toegangspunten bestaan. Zo zijn er de fysieke kantoren van bpost, maar ook de postpunten, uitgebaat door derden, waar postoperatoren een beroep op doen. Eind 2024 beschikten alle postoperatoren in België gezamenlijk over 9.685 bemande punten.⁵ Dit geeft voor eind 2024 in totaal gemiddeld één bemand punt per 3,2 km² of per 1.220 inwoners.
7. Bpost is, op basis van het 7^{de} beheerscontract voor Diensten van Algemeen Economisch Belang, verplicht om in elke gemeente minstens één postkantoor uit te baten. Op die manier hebben burgers over het gehele grondgebied de mogelijkheid pakketten te verzenden en op te halen. Het dient te worden erkend dat een pakketautomaat wel een zekere mate van flexibiliteit biedt aan de burger, aangezien deze niet onderhevig is aan openings- en sluitingsuren en veel beperkter is in omvang.
8. Een recent wetsvoorstel⁶ stelt voor een nieuw punt 4 toe te voegen in artikel 16, §1 van de Postwet om de aanbieder van de universele dienst te verplichten om minstens één pakketautomaat per gemeente te voorzien. Het BIPT concludeerde in een advies⁷ dat gelet op de marktevoluties en het nog relatief beperkt gebruik van pakketautomaten, een wettelijke verplichting ten aanzien van bpost om in elke gemeente één pakketautomaat te voorzien, voorbarig is. Indien er aangetoond zou kunnen worden dat er een werkelijke behoefte aan minimaal één pakketautomaat per gemeente bestaat, en de vrije marktwerking niet tot het gewenste resultaat leidt, zou kunnen overwogen worden om wettelijk in te grijpen. Dit lijkt op dit moment prima facie echter niet het geval te zijn. Bovendien zitten de netwerken van pakketautomaten momenteel nog volop in een expansiefase, waardoor het voorbarig lijkt om nu reeds een wettelijk minimum op te leggen.

⁵ Hierbij dienen we weliswaar op te merken dat dezelfde locaties meermaals kunnen voorkomen. Het kan immers voorkomen dat bepaalde bemande punten, zoals krantenwinkels of benzinestations, voor meer dan één operator werken. We zien de laatste jaren bijvoorbeeld dat in bijna 3 op 10 gevallen de straatnaam en huisnummer van een bemand punt meermaals voorkomen in de database.

⁶ Wetsvoorstel 0921/001.

⁷ <https://www.bipt.be/file/cc73d96153bbd5448a56f19d925d05b1379c7f21/da5c5dc4512c6749e423dfd80b81e6a3c7e038bc/advies-wetsvoorstel-pakketautomaten-2025-08-27.pdf>

1.2 Juridische aspecten

9. De wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten (verder: 'de postwet') definieert in artikel 2, 35° "pakketautomaat" als "een geautomatiseerd toestel met kluizen dat in staat stelt pakketten te ontvangen, te versturen of terug te sturen."

10. De postwet bepaalt in artikel 9 §1 wel dat deze pakketautomaten deel uitmaken van de postinfrastructuur:

"De postinfrastructuur omvat met name de postbussen, de brievenbussen en de pakketautomaten."

11. Aanbieders van postdiensten dienen elkaar op transparante en niet-discriminerende wijze wederzijds toegang te verstrekken tot deze onderdelen van de postinfrastructuur die noodzakelijk zijn om postale activiteiten te ontwikkelen. Zo luidt art. 9 §1 van de postwet nl. verder:

"Wanneer zulks noodzakelijk is om de belangen van de gebruikers te beschermen, de duurzame ontwikkeling van de postdiensten te bevorderen]1 of daadwerkelijke mededinging aan te moedigen, verschaffen aanbieders van postdiensten elkaar op transparante en niet-discriminerende wijze wederzijds toegang tot de diensten die binnen de werkingssfeer van de universele dienst vallen en de onderdelen van de postinfrastructuur die noodzakelijk zijn om postale activiteiten te ontwikkelen, onverminderd de toepassing van artikel 17, § 1, 5°."

12. De betrokken elementen van postinfrastructuur worden tegen een marktgerichte prijs ter beschikking gesteld. Overeenkomsten die technische en tarifaire toegangsvoorwaarden bepalen, dienen overeenkomstig artikel 9 §2 van de postwet aan het BIPT te worden bezorgd:

"§2. De technische en tarifaire voorwaarden die met deze toegang overeenstemmen, worden overeengekomen tussen de betrokken aanbieders van postdiensten. Zij worden vastgesteld in een schriftelijke overeenkomst, waarvan een kopie aan het Instituut wordt gezonden. [...]"

2. Publieke consultatie – vragen aan stakeholders

2.1 Vragen om een overzicht te vormen van de stand van zaken in het aanbod en gebruik van pakketautomaten

1. Hoe beoordeelt u het aanbod, de huidige spreiding en aanwezigheid van pakketautomaten in België, zowel geografisch als in functie van bevolkingsdichtheid?
2. Hoe beoordeelt u dat consumenten in België gebruik maken van pakketautomaten (vergeleken met thuislevering of bemande afhaalpunten)?
3. 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 ?
4. Welke evolutie ziet u met betrekking tot zowel het gebruik van de pakketautomaatnetwerken in België in de komende vijf jaar?

5. 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?

2.2 Vragen gericht op het aanstippen van moeilijkheden in het aanbieden en gebruiken van pakketautomaten

1. Ervaart u als aanbieder van postdiensten problemen om toegang tot pakketautomaten te verkrijgen? Zoja, dewelke (vb. prijs, locatie van injectie, andere voorwaarden?)
2. 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?
3. 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?
4. 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 locaties⁸, (digitale) gebruiksvriendelijkheid, gebruikersinformatie, communicatie, opvolging bij problemen...)?

2.3 Vragen gericht op voorstellen en acties tot verbetering in het gebruik en aanbod van pakketautomaten

1. 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?
2. 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?
3. 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?

⁸ 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.