

BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

PERSBERICHT

BIPT publiceert nieuwe studie betreffende de postale aspecten van e-commerce

Brussel – 15 juni 2023. Uit een studie van WIK Consult, in opdracht van het BIPT, blijkt dat omvangrijke buitenlandse online marktplaatsen een grote rol spelen in de Belgische e-commerce en dat Belgische e-retailers nog ruimte hebben om verder te professionaliseren. Verder komen de pakjesdiensten meer en meer tegemoet aan de voorkeuren van de gebruikers. Daarbij komt dat duurzaamheid een steeds belangrijker rol speelt in de evolutie van de leveringsnetwerken van deze pakjesleveranciers. De studie beveelt aan om omzichtig om te springen met de verregaande hervormingen rond de pakjesleveringen, een nationale e-commerce strategie uit te werken, de nationale e-commerce markt verder te professionaliseren en verder in te zetten op het duurzaamheidsaspect van pakjesleveringen.

BIPT heeft aan WIK Consult GmbH de opdracht gegeven om een studie uit te voeren betreffende de postale aspecten van e-commerce in België. Diverse stakeholders werden door WIK bevestigd doorheen 2022, via openbare bevestigingen, kwantitatieve enquêtes en kwalitatieve interviews. De studie brengt nieuwe inzichten betreffende de postale aspecten op de Belgische e-commerce markt. Enkele vragen die centraal in de context van deze studie staan zijn bijvoorbeeld: welke postale operatoren, met traditionele of nieuwe ondernemingsmodellen, zijn er actief op de Belgische e-commerce markt? Hoe verhoudt de Belgische e-commerce markt zich ten opzichte van vergelijkbare Europese lidstaten? Hoe zit het met de duurzaamheid van de leveringen in België?

De Belgische e-commerce markt wordt vandaag gekenmerkt door een aantal omvangrijke buitenlandse online marktplaatsen en een groot aantal binnenlandse webshops van kleine of middelgrote omvang. Het grootste segment binnen e-commerce is Business-to-business (B2B), met een jaarlijkse omzet van meer dan 35 miljard euro. Het Business-to-consumer (B2C) segment brengt jaarlijks om en bij 12 miljard euro op, terwijl het Consumer-to-consumer (C2C) segment beperkter is met 0,5 miljard euro. In totaal maakt e-commerce ongeveer 10% uit van het Belgische BBP. Online shoppers in België spenderen gemiddeld bijna 1.400 euro per jaar.

Pakjesdiensten zijn er over de laatste jaren heen in geslaagd om beter aan te sluiten op de voorkeuren van e-shoppers, door volwaardige alternatieve leveringsopties aan te bieden (pakketautomaten, postpunten...). Ook is hun vloot onderhevig aan een groene omwenteling; gradueel worden fossiele brandstoffen vervangen door alternatieven zoals elektriciteit. Een grote uitdaging blijft de duurzaamheidsmismatch tussen Belgische webwinkels en e-shoppers/consumenten. E-shoppers zijn vaak bereid hun leveringsoptie mede door duurzaamheid te laten bepalen, maar passen hun gedrag niet noodzakelijk aan (een grote voorkeur gaat bijvoorbeeld uit naar thuislevering). Zij beschikken namelijk niet altijd over de juiste informatie om duurzame keuzes te maken en bovendien zou slechts 1 op de vier van de consumenten bereid zijn meer te betalen voor duurzamere postdiensten.

De studie maakt 6 aanbevelingen. Ten eerste wordt er aanbevolen om een werkelijke nationale e-commerce strategie te ontwikkelen. Ten tweede dient men de concurrentiepositie van Belgische

webshops te versterken door bijvoorbeeld deze webshops ook in andere (lands)talen aan te bieden. Ten derde moet een gelijk speelveld gevrijwaard worden voor Belgische webshops door eventuele machtsmisbruiken tijdig te detecteren. Ten vierde dient de toezicht op de markt meer gedetailleerd te gebeuren, op basis van nieuwe indicatoren (bijvoorbeeld ecologische en sociale duurzaamheid). Ten vijfde is de studie van mening dat de voorgestelde hervormingen rond de pakjesleveringen de structuur van de Belgische pakketsector ingrijpend kunnen veranderen, aangezien bestaande bedrijfsmodellen en potentiële markttoegang aanzienlijk kunnen worden aangetast. De studie stelt daarom voor om de omvang en reikwijdte van de voorgestelde wijzigingen aan de Postwet opnieuw te evalueren. Tenslotte dienen maatregelen genomen te worden om de milieuvriendelijkheid van de pakkettenleveringen verder te verhogen. Zo zouden nieuwe ondernemingsmodellen hun innovaties moeten kunnen testen in een 'regulatory sandbox', een door de postregulator gecreëerde experimentele zone voor pilotstudies.

Voor meer informatie:



Jimmy Smedts | Woordvoerder

Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie

Ellipsgebouw C | Koning Albert II-laan 35 bus 1 | 1030 Brussel

T +32 2 226 88 22 | **M** +32 478 63 91 82 | **www.bipt.be**



Q&A

- De studie is uitgevoerd door WIK Consult GmbH. Volgt het BIPT de aanbevelingen van WIK Consult GmbH?

Enkele aanbevelingen van WIK Consult GmbH zullen, samen met het tweede advies van de Raad Van State rond SOPLAFI, door het BIPT geanalyseerd worden, alvorens we zelf een standpunt innemen betreffende deze aanbevelingen.

Daarnaast maakt het BIPT reeds werk van enkele andere zaken die door WIK aanbevolen worden. Zo is er sinds 2022 een beter zicht bewerkstelligd op de verschillende heterogene segmenten van de pakkettenmarkt. Ook werkt het BIPT mee aan de opmaak van indicatoren voor sociale en ecologische duurzaamheid. Tenslotte heeft het BIPT via www.postaalpunt.be een gebruiksvriendelijke overzicht gecreëerd waar postale gebruikers zicht krijgen over het volledige postale netwerk in België (postkantoren, bemande postpunten, pakketautomaten...). Binnenkort komt er een nieuwe feature waar consumenten ook de tarieven van een standaardpakje tussen verschillende postale operatoren kunnen vergelijken.

- Hoe is deze studie tot stand gekomen?

Er bestaan vele facetten die geleid hebben tot dit onderzoeksrapport. Zo heeft WIK een uitvoerige desk research uitgevoerd. Daarnaast is er tussen juli en september 2022 een openbare bevraging geweest betreffende het duurzaamheidsaspect van e-commerce. Verder zijn gelijktijdig ook de postale pakketleveranciers bevroegd via een uitgebreide vragenlijst. In september 2022 was er een interactieve stakeholder workshop. Ook zijn diverse postale operatoren en academici geïnterviewd in België. Tenslotte zijn er interviews geweest met verschillende Europese regulatoren.

- Met welke landen is België vergelijkbaar inzake e-commerce?

Op basis van een uitgebreide analyse bleek dat België in dit opzicht het meest vergelijkbaar was met Oostenrijk, Ierland, Nederland, Portugal en Zweden. Dit omwille van structurele en e-commercekarakteristieken zoals het economisch landschap, de omvang van het land, meertaligheid (meerdere officiële talen / hoge graad van kennis van het Engels), grote e-commerceburen...

- Hoe verhouden we ons tot deze landen?

België is laat in gang geschoten met e-commerce. Dat was de conclusie van onze vorige e-commerce studie, uit 2017. We hebben ondertussen een inhaalbeweging gemaakt en bevinden ons in de middenmoot van de benchmark uit de huidige studie. Er blijft dus werk aan de winkel om de Belgische e-commerce verder te ontwikkelen.

- Wat is de impact van de pandemie geweest?

Veel (veelal kleine) ondernemingen hebben een webshop opgericht met als doel om de pandemieperiode te overbruggen (denk aan het ingeven van bestellingen voor afhaal of levering). Deze webshops zijn echter vaak niet professioneel genoeg om op lange termijn hun volledig potentieel te benutten. Gezien het landschap van de Belgische economie (met een zeer hoog aantal KMO's) is hier werk aan de winkel om de kleinere webshops verder te professionaliseren.

- Welke postale operatoren zijn nieuw op onze postmarkt?

Er zijn, naast de traditionele postale operatoren, diverse nieuwe spelers actief, vooral in het pakketsegment. Zo zijn er onder andere [Budbee](#) (uitgebreid netwerk van pakketautomaten en thuisleveringen), [Homerr](#) (onafhankelijke netwerk van ophaal- en afgiftepunten) en [ViaTim](#) (buurtnetwerk-afhaalpunt). Ook [Amazon](#) heeft de Belgische postmarkt betreden, net als [Colis Privé](#).

- Wat met de pakjeswet van De Sutter?

De werkgelegenheid in de sector van de pakketbezorging is sterk toegenomen, met een aanzienlijk aandeel van interimairs en onderaannemingen. Er was in België (net als in andere landen) een publiek debat over de slechte arbeidsomstandigheden in de e-commerce sector, wat geleid heeft tot een wetsvoorstel ter verbetering van de werk- en veiligheidsomstandigheden van pakketbezorgers (als wijziging van de Postwet). WIK geeft aan dat het Belgische wetsvoorstel zeer ingrijpend is, met een significante impact op de markt, in vergelijking met voorstellen in andere Europese landen. WIK beveelt daarom aan om het wetsvoorstel te heroverwegen.

- Is onze e-commerce sector duurzaam genoeg?

Over de laatste jaren heen is duidelijk geworden dat duurzaamheid aan belang gewonnen heeft. Het is ook bij consumenten duidelijk meer top of mind. Hoewel consumenten nog niet direct bereid zijn om bij te betalen voor een meer duurzame levering, zijn ze bijvoorbeeld wel bereid om hun pakje enkele dagen later te ontvangen indien dit de duurzaamheid kan verhogen (BRON: CONSUMENTENSTUDIE BIPT). Op de markt is er nog een potentieel om te benutten om de eerste en laatste kilometer van de levering te verduurzamen, zonder enige interventie. De markt (en de consument) legt hier de nodige druk volgens WIK. Een rol voor politieke of regulatoire interventie kan er eerder uit bestaan om een juridisch kader te ontwerpen voor pakjesleveranciers inzake de stijgende duurzaamheid (bijvoorbeeld: hoe duurzaamheid te meten).

- Wat gaat het BIPT concreet doen met dit rapport?

We zullen het rapport, en vooral de aanbevelingen, zorgvuldig analyseren. Actiepunten voor het BIPT kunnen zo opgenomen worden in ons (driejaarlijks) strategisch plan en/of (jaarlijks) werkplan. Actiepunten naar andere actoren op de markt zullen wij ook bekijken en bezorgen aan deze actoren. Tenslotte kan er een BIPT-advies volgen op één of meerdere van de onderwerpen uit dit rapport.

Daarnaast maakt het BIPT reeds werk van enkele andere zaken die door WIK aanbevolen worden. Zo is er sinds 2022 een beter zicht bewerkstelligd op de verschillende heterogene segmenten van de pakkettenmarkt. Ook werkt het BIPT mee aan de opmaak van indicatoren voor sociale en ecologische duurzaamheid. Tenslotte heeft het BIPT via www.postaalpunt.be een gebruiksvriendelijke overzicht gecreëerd waar postale gebruikers zicht krijgen over het volledige postale netwerk in België (postkantoren, bemande postpunten, pakketautomaten...). Binnenkort komt er een nieuwe feature waar consumenten ook de tarieven van een standaardpakje tussen verschillende postale operatoren kunnen vergelijken.