EURÓPAI
BIZOTTSÁG

Brüsszel, 2021.11.8.
COM(2021) 675 final

A BIZOTTSÁG JELENTÉSE A TANÁCSNAK, AZ EURÓPAI PARLAMENTNEK ÉS AZ EURÓPAI GAZDASÁGI ÉS SZOCIÁLIS BIZOTTSÁGNAK

a határokon átnyúló csomagkézbesítési szolgáltatásokról szóló (EU) 2018/644 rendelet alkalmazásáról és végrehajtásáról

1. BEVEZETÉS

Az elmúlt években mind belföldi, mind nemzetközi viszonylatban jelentősen megnőtt a csomagkézbesítési szolgáltatások[1] iránti kereslet. A határok nélküli online vásárlási lehetőségek a határokon átnyúló elektronikus kereskedelem növekedéséhez vezettek, és megnyitották az utat a csomagkézbesítési szolgáltatások dinamikus növekedése előtt. A Postai Szolgáltatások Európai Szabályozói Csoportjának (ERGP) legfrissebb jelentése szerint a csomagok mennyisége a 2018–2019-es megfigyelt időszakban 9,1 %-kal, azaz több mint 500 millió csomagküldeménnyel nőtt[2]. A Covid19-világjárvány tovább gyorsította ezeket a változásokat. A vásárlók a termékek széles választékához jutottak hozzá a saját otthonukból, a kézbesítési szolgáltatók pedig a világjárvány idején bevezetett korlátozások ellenére is folytatni tudták a tevékenységüket, különösen a szállítási és az árufuvarozási ágazatban. A fogyasztók manapság elvárják, hogy a csomagkézbesítési szolgáltatások széles választéka álljon a rendelkezésükre, hogy a szóban forgó szolgáltatások kínálata mind a minőség, mind a díjszabás tekintetében versenyképes legyen, és hogy a csomagkézbesítési szolgáltatások belföldi és határokon átnyúló díjai átláthatók legyenek. Ezenkívül a fogyasztók a minőségi szempontokat – például a rugalmas átvételi lehetőségeket és a rövid kézbesítési időt – is egyre inkább a határokon átnyúló csomagküldés fontos jellemzőinek tekintik.

A határokon átnyúló csomagkézbesítési szolgáltatásokról szóló (EU) 2018/644 rendeletet[3] (a továbbiakban: a rendelet) 2018-ban fogadták el az európai digitális egységes piaci stratégia keretében, azon aggályok kezelése érdekében, amelyek szerint a határokon átnyúló csomagkézbesítési szolgáltatásokra vonatkozó viszonylag magas díjak, valamint a szóban forgó szolgáltatások átláthatóságának és a kapcsolódó díjszabásra vonatkozó szabályozói felügyeletnek a hiánya akadályozza a csomagkézbesítési szolgáltatások határokon átnyúló nyújtását és a belső piac működését.

A rendelet a 97/67/EK irányelv[4] (a továbbiakban a postai szolgáltatásokról szóló irányelv) szabályaira épül, és a határokon átnyúló csomagkézbesítési szolgáltatások tekintetében kiegészíti azokat. Ezzel a jelentéssel együtt a Bizottság a postai szolgáltatásokról szóló irányelv alkalmazásáról is jelentést fogadott el, amely az irányelv értékelésére támaszkodik, és meghatározza azokat a lehetséges területeket, amelyeken a postai szolgáltatások

[1] Megjegyzendő, hogy a rendelet 2. cikke értelmében a csomag olyan levélküldeménytől eltérő postai küldemény, amely kereskedelmi értékkel rendelkező vagy azzal nem rendelkező tárgyat tartalmaz, és tömege nem haladja meg a 31,5 kg-ot, a csomagkézbesítési szolgáltatások pedig csomagküldemények gyűjtését, feldolgozását, szállítását és szétosztását magukban foglaló szolgáltatások.

[2] ERGP PL II (20) 23 Az alapvető mutatókról szóló jelentés.

[3] Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/644 rendelete (2018. április 18.) a határokon átnyúló csomagkézbesítési szolgáltatásokról (HL L 112., 2018.5.2., 19. o.).

[4] A 2002/39/EK irányelv[4] és a 2008/6/EK irányelv által módosított, a közösségi postai szolgáltatások belső piacának fejlesztésére és a szolgáltatás minőségének javítására vonatkozó közös szabályokról szóló, 97/67/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (1997. december 15.) (HL L 015., 1998.1.21., 14. o.).

keretrendszerét összhangba kell hozni a piaci változásokkal és a technológiai fejlődéssel, valamint a felhasználók változó igényeivel[5].

A rendelet kötelezi a szolgáltatókat, hogy bizonyos belföldi és határokon átnyúló kézbesítési szolgáltatások tekintetében jelentsék be a díjaikat. Ezenkívül bevezet egy eljárást, amelynek keretében a nemzeti szabályozó hatóságoknak azonosítaniuk kell a küldeményenkénti díjszabású csomagok határokon átnyúló kézbesítésére vonatkozó azon díjakat, amelyek indokolatlanul magasak. A rendelet továbbá valamennyi szabályozó hatóságot egységes hatáskörrel ruházza fel a csomagkézbesítési szolgáltatások ellenőrzésére. Végül pedig megerősíti a fogyasztók azon jogát, hogy a fogyasztói jogokról szóló irányelvvel összhangban tájékoztatást kapjanak a határokon átnyúló kézbesítési lehetőségekről, a fogyasztók által a határokon átnyúló csomagkézbesítésért fizetendő díjakról, valamint a kereskedők panaszkezelési szabályairól[6].

A rendelet 11. cikke szerint a Bizottságnak jelentést kell készítenie a rendelet alkalmazásáról és végrehajtásáról, melynek keretében különösen azt kell értékelnie, hogy a rendelet hozzájárult-e a határokon átnyúló csomagkézbesítési szolgáltatások javításához – többek között a kkv-k és magánszemélyek általi megfizethetőségéhez –, valamint azt, hogy milyen hatást gyakorolt a határokon átnyúló kézbesítési szolgáltatások szintjére és az elektronikus kereskedelemre. Ezenkívül a Bizottságnak meg kell vizsgálnia, hogy a rendelet alkalmazása során milyen mértékű nehézségek merültek fel a nemzeti szabályozó hatóságoknál, valamint hogy milyen előrelépésekre került sor a csomagkézbesítés egységes piacának kialakítását célzó egyéb kezdeményezések terén.

A jelentés kiemeli a rendelet alkalmazásával és végrehajtásával kapcsolatos eddigi főbb eredményeket és kihívásokat, így különösen megállapítja, hogy valamennyi nemzeti szabályozó hatóság jelentős ismeretekre tett szert a csomagkézbesítési szolgáltatások piacán tevékenykedő csomagkézbesítési szolgáltatókról, beleértve azok új üzleti modelljeit is.

2. AZ ÉRTÉKELÉS MÓDSZERE ÉS ALKALMAZÁSI KÖRE

A jelentés a rendelet alkalmazásának első két évét értékeli, és az ERGP[7] észrevételein alapul. A jelentésben szereplő díjakat a nemzeti szabályozó hatóságok osztották meg, 2019 és 2021 között minden évben. A Bizottság emellett célzott konzultációt folytatott a kézbesítési szolgáltatókkal, a fogyasztókkal, a kiskereskedőkkel és a postai szolgáltatásokkal foglalkozó európai szociális párbeszéd bizottságában részt vevő szociális partnerekkel.

---

5 A Bizottság jelentése az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak a postai szolgáltatásokról szóló irányelv (a 2002/39/EK irányelvvel és a 2008/6/EK irányelvvel módosított 97/67/EK irányelv) alkalmazásáról, COM(2021) 674.

6 Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelve (2011. október 25.) a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 304., 2011.11.22., 64. o.).

7 Különösen a következőkön: ERGP PL II (20) 24 A határokon átnyúló csomagkézbesítési szolgáltatások értékeléséről szóló jelentés.

A rendelet kötelezi a nemzeti szabályozó hatóságokat, hogy meghatározott – köztük a díjakra vonatkozó – információkat gyűjtsenek a csomagkézbesítési szolgáltatóktól. A rendelet hatálya a mellékletben meghatározott 15, széles körben elterjedt csomagkézbesítési szolgáltatás belföldi és EU-n belüli határokon átnyúló, nyilvánosan elérhető díjara terjed ki. Ezek a díjak kizárólag a kedvezmények nélküli, küldeményenkénti díjszabású tételekre vonatkoznak. Tehát elsősorban azok a csomagküldő szolgáltatások tartoznak ide, amelyeket egyéni fogyasztók vagy olyan kisebb online kiskereskedők vásárolnak meg, akik/amelyek a szolgáltatókkal nem állapodtak meg külön díjszabásról. A nagyobb feladók – különösen az elektronikus kereskedelemmel foglalkozó kiskereskedők vagy platformok – számára általában főként a nagy mennyiségek miatt előnyösek az általuk kialkudott kedvezményes díjak, valamint azért is, mert a feladók előválogatási és szállítási tevékenységeket is vállalnak. Ezért a nyilvánosan elérhető díjak a teljes csomagkézbesítési szolgáltatási piacnak csupán nagyon kis részére – egyes esetekben a csomagok mennyiségének akár mindössze a 6 %-ára – vonatkoznak[8].

A küldeményenkénti díjszabású csomagok egyéni feladói azonban különösen árérzékenyek, a díjaknak pedig továbbra is megfizethetőknek kell maradniuk a számukra. Ezt a célzott konzultáción részt vevő fogyasztók is megerősítették. A kisebb online kiskereskedők – amelyek nagyobb valószínűséggel vesznek igénybe küldeményenkénti díjszabású csomagkézbesítési szolgáltatást – elektronikus kereskedelmi tevékenységük fejlesztése során gyakran a legolcsóbb kézbesítési lehetőségeket keresik. Ezért előnyükre válhat a díjak nagyobb átláthatósága. A küldeményenkénti díjszabású tételekre vonatkozó átlátható díjak a nagyobb online kiskereskedők számára is viszonyítási pontként szolgálnak a kézbesítési szolgáltatókkal a kedvezményes díjakról folytatott tárgyalások során.

3. AZ EU CSOMAGKÉZBESÍTÉSI PIACÁNAK ÁTTEKINTÉSE

A határokon átnyúló csomagkézbesítési szolgáltatások piaca az 1990-es évek óta nyitott a verseny előtt, vagyis a piacon különböző szolgáltatók különböző szolgáltatásokat és árakat kínálnak a csomagok tömege, mérete és rendeltetési helye szerint, valamint olyan hozzáadott értéket képviselő jellemzőket is biztosítanak, mint a nyomonkövethetőség vagy az átfutási időkkel kapcsolatos lehetőségek.

A csomagkézbesítési piac nagyjából három részpiacra osztható: a „vállalkozások közötti” (B2B), a „vállalkozások és fogyasztók közötti” (B2C), valamint a „fogyasztók és más felek közötti” (C2X) szegmensre. Ezek közül a C2X szegmens a piacnak csupán elenyésző részét alkotja: például a becslések szerint a C2X szegmens – amelybe a küldeményenkénti listaáron feladott csomagok tartoznak – Németországban a teljes csomagkézbesítési piac kevesebb mint 7 %-át, Hollandiában pedig kevesebb mint 3 %-át teszi ki[9].

[8] A Nemzetközi Postai Egyesülés (International Post Corporation, IPC) szerint 2019-ben a küldeményeknek átlagosan az 5,8 %-át egyéni feladók, 10,5 %-át az állam, 83,7 %-át pedig vállalkozások adták fel.
[9] ERGP PL II (20) 24 A határokon átnyúló csomagkézbesítési szolgáltatások értékeléséről szóló jelentés.

A csomagkézbesítési piac növekedési potenciálja szorosan összefügg az online kiskereskedelmi piac növekedésével. 2014 óta évi 15 %-kal növekedve az európai internetes kiskereskedelem teljes árbevétele 2019-ben elérte a 424 milliárd EUR-t. A határokon átnyúló kézbesítés a teljes európai internetes értékesítésnek majdnem a 24 %-át teszi ki[10]. Ennek eredményeként az európai csomagkézbesítési piac az elmúlt két évben jelentős mértékben nőtt, 2019-ben pedig az árbevétele meghaladta a 70 milliárd EUR-t[11]. A postai küldemények és csomagok nyomon követésére szolgáló technológia, valamint a biztonságosabb és megbízhatóbb kézbesítés javította és növelte a fogyasztók bizalmát.

A Covid19-válság nagymértékben felgyorsította a már eleve növekvőben lévő elektronikus kereskedelem növekedését, és ennek következtében a csomagkézbesítési szolgáltatások bővülését is. 2020 második negyedévében, a Covid19-járvány miatti korlátozások alatt globálisan 43 % volt a csomagok mennyiségének átlagos növekedése[12]. Ez a tendencia egész évben folytatódott[13].

A területi alapú tartalomkorlátozásról szóló rendelet 2020. november 30-án elfogadott első rövid távú felülvizsgálata[14] megállapította, hogy néhány online kiskereskedő továbbra is vonakodik a határokon átnyúló kézbesítési lehetőségek biztosításától. A területi alapú tartalomkorlátozásról szóló rendelet nem kötelezi a kereskedőket a határokon átnyúló kézbesítésre, amennyiben az adott szerződés nem rendelkezik erről, azonban a vásárlási folyamat az utolsó szakaszban elakadhat, mivel a fogyasztók csak ekkor értesülnek arról, hogy az online kiskereskedő nem szállít a fogyasztó országába. A területi alapú tartalomkorlátozásról szóló jelentésben említett, az online vásárlás különböző aspektusait (nem csak a határokon átnyúló csomagkézbesítést) vizsgáló próbavásárlás során kiderült, hogy csak minden harmadik határokon átnyúló vásárlási kísérlet volt sikeres.

Az ilyen jellegű problémák alááshatják azoknak a fogyasztóknak az elvárásait, akik szeretnék, ha az online kínált termékek elérhetők lennének az EU egységes piacán. Ugyanakkor az online kereskedők továbbra is adminisztratív akadályokkal küzdenek (például a héaalanyként történő nyilvántartásba vétellel kapcsolatos követelményekkel), és nincsenek teljesen tisztában a határokon átnyúló értékesítésre vonatkozó fogyasztóvédelmi követelményekkel[15]. Ezek a problémák visszatartják az online kiskereskedőket a határokon átnyúló kereskedelemben való aktívabb részvételtől.

---

[10] https://ecommercenews.eu/24-of-ecommerce-in-europe-is-cross-border/

[11] European Parcels Market Insight Report 2020 (2020. évi jelentés az európai csomagkézbesítési piacról), Apex Insight.

[12] IPC (2020), Global Postal Industry report (A globális postai ágazatról szóló jelentés), 2020, 9. o.

[13] Például: http://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/connecting-businesses-and-consumers-during-covid-19-trade-in-parcels-d18de131/; valamint augusztusban 22 európai nemzeti szabályozó hatóság is a csomagok megnövekedett mennyiségéről számolt be (az áprilisban jelentést tevő 15 hatósághoz képest), lásd a Postai Szolgáltatások Európai Szabályozói Csoportjának jelentését a Covid19 postai ágazatra gyakorolt hatásairól.

[14] COM(2020) 766 final.

[15] Ez jelenti a kiskereskedők előtt álló második, illetve harmadik legnagyobb akadályt (a követelésbehajtást követően), és továbbra is a vállalkozások nagy részét érinti (a vállalkozások 60 %-a szerint a héaeljárások a határokon átnyúló értékesítés akadályát képezik), Bizottsági szolgálati munkadokumentum: Vállalkozói út az egységes piacon: gyakorlati akadályok és korlátok, SWD(2020) 54 final.

A piacon működő csomagkézbesítési szolgáltatók közé tartoznak a nemzeti postai szolgáltatók, a nemzetközi expressz- és logisztikai szolgáltatók, a túlnyomórészt belföldi jelenléttel rendelkező szolgáltatók és a csomagközvetítők (azaz az ügyfelek és a szolgáltatók közötti közvetítők, akik összesítik az ügyfelek csomagkézbesítési szolgáltatások iránti igényeit). Bár a nemzeti egyetemes postai szolgáltatók általában nagyon jelentős piaci részesedéssel rendelkeznek saját országuk levélpiacán[16], a csomagpiacon a mennyiségeket tekintve átlagosan csak mintegy 33 %-os, a bevételek szempontjából pedig csak 27 %-os részesedéssel rendelkeztek a 2015 és 2019 közötti időszakban[17]. A piac különböző szegmenseiben a nemzetközi expressz és logisztikai szolgáltatók a legfontosabb szereplők, egyes tagállamokban (Ausztriában, Franciaországban, Németországban, Olaszországban és Spanyolországban) pedig nemzetközi online kiskereskedelmi platformok is megjelentek a csomagkézbesítési piacon. A jelentős tagállami piaci részesedéssel rendelkező hagyományos szolgáltatók mellett ezért az ágazatban működő szereplők közül egyre többen rendelkeznek multinacionális/nemzetközi logisztikai struktúrával.

A csomagkézbesítési piacon folyamatos az innováció és a digitalizáció. A technológia segítségével a csomagkézbesítési szolgáltatások hatékonyabban, olcsóbban és megbízhatóbban nyújthatók. A szolgáltatók beruháztak információs rendszereik fejlesztésébe, egyrészt azért, hogy jobb tájékoztatást nyújthassanak ügyfeleiknek a kézbesítésről (például a csomagok nyomon követésére szolgáló innovatív megoldások alkalmazásával), másrészt pedig azért, hogy javítsák a működési hatékonyságukat. Az utóbbi időben sok fuvarozó teherkerékpárokat kezdett el alkalmazni a kiszállítás utolsó szakaszaiban, valamint környezeti lábnyomuk csökkentése érdekében elektromos járműveket vezettek be, az online vásárlók kényelmének növelése céljából pedig fokozták a csomagmegőrzők és az átvételi pontok használatát.

4. A RENDELET ALKALMAZÁSÁVAL ÉS VÉGREHAJTÁSÁVAL KAPCSOLATOS FŐBB MEGÁLLAPÍTÁSOK

4.1. A szabályozói felügyelet

A rendeletben rögzített követelményeknek megfelelően a (több mint 50 munkavállalóval rendelkező vagy egynél több tagállamban működő) **csomagkézbesítési szolgáltatók** a tevékenységükkel kapcsolatos fontosabb információkat – köztük a forgalmukra, a küldemények mennyiségére és a munkavállalóikra vonatkozó adatokat – nyújtottak be a székhelyük szerinti nemzeti szabályozó hatóságnak. A konzultációban részt vevő tizenhárom szakszervezeti képviselő közül azonban kilenc úgy vélte, hogy ez a jelentéstétel a csomagkézbesítők által foglalkoztatott alkalmazottak száma terén nem növelte az átláthatóságot, tizenegyen pedig arról számoltak be, hogy a csomagkézbesítő ágazatban dolgozók foglalkoztatási viszonyával kapcsolatban nem javult a jelentéstétel és az

[16] A Bizottság jelentése az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak a postai szolgáltatásokról szóló irányelv (a 2002/39/EK irányelvvel és a 2008/6/EK irányelvvel módosított 97/67/EK irányelv) című dokumentumot kísérő bizottsági szolgálati munkadokumentum (SWD(2021) 309) 3.2. pontja.

[17] Az ERGP jelentése az európai postai piac nyomon követésére vonatkozó alapvető mutatókról, 2020.

átláthatóság. Az ERGP beszámolója szerint több nemzeti szabályozó hatóságnak is nehézséget okozott a foglalkoztatási adatok összegyűjtése és a foglalkoztatásra vonatkozó információk kellő részletességének a biztosítása. Emellett az ERGP arról is beszámolt, hogy 2020-ban 15 nemzeti szabályozó hatóság úgy döntött, hogy nem teszi közzé az összegyűjtött adatokat[18].

A határokon átnyúlóan működő szolgáltatók is benyújtották a 15 gyakran használt csomagkézbesítési szolgáltatásra vonatkozó nyilvánosan elérhető díjaik jegyzékét. Ezek a jelentéstételi kötelezettségek összességében következetesebb és részletesebb információ- és adatgyűjtési folyamatot eredményeztek a tagállamokban, bár a benyújtott adatok pontosságában tapasztalható némi eltérés.

A nemzeti szabályozó hatóságok a 15 gyakran használt csomagkézbesítési szolgáltatásra vonatkozó, nyilvánosan elérhető díjak jegyzékét évente benyújtották a Bizottsághoz. A díjak benyújtására nyitva álló határidőt többnyire az összes szabályozó hatóság betartotta. A nemzeti szabályozó hatóságokat ezenkívül kötelezték arra, hogy azonosítsák és értékeljék az indokolatlanul magasnak ítélt díjakat, és ezeket az értékeléseket nyújtsák be a Bizottságnak. Ez az értékelés azonban csak az egyetemes szolgáltatási kötelezettség alá tartozó szolgáltatások díjaira terjed ki, mivel a postai szolgáltatásokról szóló irányelv szerint csak ezeknek a szolgáltatásoknak kell költségalapúnak és megfizethetőnek lenniük. 2018-ban elfogadott iránymutatásában a Bizottság azt javasolja, hogy amennyiben a nemzeti szabályozók az értékelési eljárás részeként az értékelést megelőző szűrőmechanizmust – azaz a 15 gyakran használt csomagkézbesítési szolgáltatás határokon átnyúló díjainak rangsorolására szolgáló rendszert – alkalmaznak, a rangsorban szereplő legmagasabb díjak 25 %-át vizsgálják meg. Az ERGP nemrégiben azt javasolta a Bizottságnak[19], hogy a 2022-es értékeléstől kezdve a nemzeti szabályozó hatóságok csupán a 20 % legmagasabb díjat vizsgálják.

2020-ban a nemzeti szabályozó hatóságok 20 értékelő jelentést nyújtottak be a Bizottsághoz, ugyanannyit, mint 2019-ben. 2020-ban 6 országban potenciálisan magas díjakat figyeltek meg, amelyek közül két tagállamban a nemzeti szabályozó hatóságok beavatkozása nyomán 2021-ben csökkentek az érintett árak.

A **Bizottság** közzétette a fent említett értékelő jelentések nyilvános változatait[20]. Ezenkívül 2018. szeptember 20-án elfogadott egy végrehajtási rendeletet[21] a csomagkézbesítési szolgáltatók által benyújtandó információk megadására szolgáló formanyomtatványok meghatározásáról. 2018. december 12-én pedig útmutatásokat adott ki a nemzeti szabályozó hatóságok számára a határokon átnyúló csomagkézbesítési szolgáltatások díjainak

[18] ERGP PL II (20) 24 A határokon átnyúló csomagkézbesítési szolgáltatások értékeléséről szóló jelentés.

[19] 2021. április 29-én az ERGP közzétette az ERGP PL (21) 4 dokumentumot, amely az értékelés előtti szűrőmechanizmusban foglalt díjak százalékos arányának lehetséges csökkentésével foglalkozott.

[20] https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/parcel-delivery/assessment-cross-border-single-piece-parcel-tariffs_en

[21] A Bizottság (EU) 2018/1263 végrehajtási rendelete (2018. szeptember 20.) a csomagkézbesítési szolgáltatók által az (EU) 2018/644 európai parlamenti és tanácsi rendelet alapján benyújtandó információk megadására szolgáló formanyomtatványok meghatározásáról, C/2018/6007.

átláthatósága és értékelése tekintetében[22]. Mindkét jogi aktus a jelentéstétel és a díjak értékelésének egységesítésére, valamint következetességének biztosítására irányul, a nemzeti szabályozó hatóságok és a csomagkézbesítési szolgáltatók adminisztratív terheinek ezzel egyidejű csökkentése mellett.

A rendelet kötelezi a **tagállamokat**, hogy állapítsák meg a rendeletet megsértő szolgáltatókkal szemben alkalmazandó szankciókat. A nemzeti jogszabályok valamennyi nemzeti szabályozó hatóság számára biztosítják a szankcionálási hatáskört. Eddig egyik nemzeti szabályozó hatóság sem alkalmazott szankciókat a rendelet feltételezett megsértése miatt.

A csomagkézbesítési szolgáltatók, a nemzeti szabályozó hatóságok és a tagállamok összességében eleget tettek a rendelet szerinti kötelezettségeiknek. A nemzeti szabályozó hatóságok néhány esetben késedelmesen nyújtották be a Bizottsághoz a díjak értékeléséről szóló jelentéseket. A késedelem mértékét és okait a Bizottság a következő jelentéstételi időszakokban is figyelemmel fogja kísérni.

A nemzeti szabályozó hatóságokat érintő adminisztratív következmények és nehézségek

A csomagkézbesítő szolgáltatók által végzett **információgyűjtés és -szolgáltatás** tekintetében elmondható, hogy egyes szabályozók a csomagkézbesítési szolgáltatókat érintő kisebb, ám változatos problémákról számoltak be, például bizonyos kifejezések[23] (jogbérletbe vevő, alvállalkozók) eltérő értelmezéséről vagy bizonyos adatokkal (árbevétel, mennyiségek, foglalkoztatás) kapcsolatos problémákról[24]. 2020-ban azonban 2019-hez képest kevesebb nemzeti szabályozó hatóság számolt be ilyen problémákról, ami arra utal, hogy a szereplők tanultak a korábbi nehézségeikből.

A nemzeti szabályozó hatóságok által a csomagkézbesítési szolgáltatóktól **összegyűjtött, majd a Bizottsághoz benyújtott díjak** tekintetében a beszámolók szerint a legfőbb nehézséget a díjak benyújtásához használt csomagalkalmazással (egy internetes adatgyűjtő eszközzel) kapcsolatos technikai problémák jelentették. Ezeket sikerült megoldani. Néhány nemzeti szabályozó hatóság késedelmesen kapta meg a csomagkézbesítési szolgáltatóktól a díjakat, ezért nehézségekbe ütközött azok ellenőrzésével és a Bizottság részére történő benyújtás határidejének betartásával kapcsolatban.

Ami a 15 leggyakrabban igénybe vett csomagkézbesítési szolgáltatás díjait illeti, a fogalommeghatározásokkal és a megfelelő díjkategória megállapításával kapcsolatos problémák sok esetben abból erednek, hogy a rendelet a kijelölt egyetemes szolgáltatók által alkalmazott tömegkategóriákon alapul. Azonban előfordulhat, hogy más csomagkézbesítési szolgáltatók (amelyek gyakran expressz szolgáltatók) a tömeg helyett más szempontok, például a méret alapján állapítják meg a díjaikat. Néhány szolgáltató ezért csak nehezen tudta

[22] A Bizottság közleménye a nemzeti szabályozó hatóságok számára a határokon átnyúló csomagkézbesítési szolgáltatások díjainak az (EU) 2018/644 rendelet és az (EU) 2018/1263 bizottsági végrehajtási rendelet szerinti átláthatósága és értékelése tekintetében nyújtott útmutatásokról, COM(2018) 838 final.

[23] 2019-ben 15, 2020-ban pedig 9 nemzeti szabályozó hatóság számolt be erről.

[24] 2019-ben 7, 2020-ban pedig 5 nemzeti szabályozó hatóság számolt be erről.

besorolni a szolgáltatásait a 15 kategória valamelyikébe. Ez megnehezítette a díjak valódi összehasonlítását. Ezenkívül némi következetlenség is tetten érhető volt a termékek besorolását illetően, mivel egyes szolgáltatók különböző kategóriákban jelentették be ugyanazt a csomagterméket. Néhány egyetemes szolgáltató beszámolója szerint az egyetemes szolgáltatás körébe tartozó szabványos, csak utólag – tehát nem valós időben – nyomon követhető csomagokon kívül nem állnak rendelkezésre nyomon követést tartalmazó csomagkézbesítési szolgáltatások.

A tagállamok között a méretüktől függetlenül jelentős eltérés tapasztalható abban, hogy hány csomagkézbesítési szolgáltató jelenti be a díjait a nemzeti szabályozó hatóságnak. Az 1 kg-os csomagok tekintetében a nyomon követést is tartalmazó, belföldi és határokon átnyúló kézbesítési szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatók száma 4 és 18 között mozog az egyes tagállamokban. Ez arra utalhat, hogy a piaci koncentráció szintje az EU-n belül változó, illetve azt is jelentheti, hogy a szabályozók számára nehézséget okoz a jelentéstételi kötelezettségek piaci szereplőkkel szemben történő érvényesítése.

Azon díjakkal kapcsolatban, amelyek a nemzeti szabályozó hatóságok értékelése alapján indokolatlanul magasnak bizonyulhatnak, a szabályozó hatóságok által jelzett főbb problémák általában az adatok elérhetőségéhez és összehasonlíthatóságához kapcsolódtak. A tapasztalatok szerint a szabályozók által az értékelés során figyelembe veendő egyes elemeket – különösen a származási és a kézbesítési tagállam között szállított mennyiségeket, a konkrét szállítási és kezelési költségeket, más releváns költségeket, valamint a szolgáltatás minőségét – a díjak értékelése során gyakrabban használták, mint másokat (például a szolgáltatásokat igénybe vevő magánszemélyekre, valamint kis- és középvállalkozásokra gyakorolt valószínűsíthető hatást).

Az ERGP azt is felmérte, hogy a rendelet alkalmazása milyen **adminisztratív következményekkel** jár a nemzeti szabályozó hatóságok számára[25].

A rendeletben előírt információk összegyűjtésére és feldolgozására fordított átlagos munkaórák száma 2020-ban 108, 2019-ben pedig 168 óra volt (–35 %). A díjak összegyűjtésére és benyújtására fordított átlagos munkaórák száma 2020-ban 95, 2019-ben pedig 159 óra volt (–40 %). A ráfordított munkaórák száma azonban jelentős eltéréseket mutat a nemzeti szabályozó hatóságok között. A díjak értékelésére fordított átlagos munkaórák száma 2020-ban 135, 2019-ben pedig 182 óra volt (–26 %).

Úgy tűnik, hogy a fent említett problémák elsősorban a rendelet alkalmazásának kezdeti időszakához kapcsolódnak, és az adatgyűjtés és a szabályozói felügyelet terén nem utalnak jelentős nehézségekre. A Bizottság figyelemmel fogja kísérni, hogy bizonyos problémák továbbra is fennállnak-e, és fel fogja mérni, hogy milyen módon lehetne biztosítani az adatok jobb összehasonlíthatóságát (például a szolgáltatóknak és a szabályozó hatóságoknak szóló iránymutatással).

[25] ERGP PL II (20) 24 A határokon átnyúló csomagkézbesítési szolgáltatások értékeléséről szóló jelentés.

Az internetes csomagalkalmazásban való közzétételre szánt adatok továbbításával kapcsolatos technikai problémákat folyamatosan figyelemmel kell majd kísérni.

4.2. A határokon átnyúló díjak átláthatósága

A határokon átnyúló díjak átláthatóságának növelése érdekében a Bizottság 2019-ben létrehozott egy internetes átláthatósági eszközt. Ez az eszköz minden tagállam tekintetében közzéteszi a küldeményenkénti díjszabású tételek esetében alkalmazott 15 leggyakoribb csomagkézbesítési szolgáltatás belföldi és határokon átnyúló díjainak nyilvános jegyzékét[26]. Ezek alapvetően csak a fogyasztók, illetve azon kisebb online kiskereskedők (mikrovállalkozások) számára relevánsak, amelyek nem élveznek kedvezményes díjakat.

A Bizottság 2021-ben 281 csomagkézbesítési szolgáltató által alkalmazott 40 440 díjat tett közzé, ezzel szemben 2019-ben még 386 csomagkézbesítési szolgáltató 52 276 díját osztotta meg. Úgy tűnik, hogy a szolgáltatók és a díjak számának csökkenése nem valamiféle piaci konszolidáció valós tendenciáját tükrözi, hanem inkább annak eredménye, hogy a nemzeti szabályozó hatóságok a 2019-es kezdeti tapasztalataik után átértékelték vagy újradefiniálták jelentéstételi kötelezettségük hatókörét, mivel egyes országokban az ugyanazon országban működő leányvállalatok kétszer szerepeltették az árakkal kapcsolatos adatokat.

Látogatottsága alapján úgy tűnik, hogy meglehetősen alacsony az internetes átláthatósági eszköz ismertsége. A havi látogatások átlagos száma 2019-ben 333, 2020-ban pedig 814 volt. Egyes nemzeti szabályozó hatóságok másoknál proaktívabban terjesztették az eszközre mutató linket, ahogy az a felhasználói profilokból is látható, amelyekből kiderül, hogy a legtöbben Olaszországból (40 %), Magyarországról (16 %), Belgiumból (8 %) és Horvátországból (7 %) keresték fel az oldalt. A Bizottságnak és a nemzeti szabályozó hatóságoknak erőfeszítéseket kell tenniük annak érdekében, hogy a szóban forgó átláthatósági eszköz felhasználóbarátabbá váljon.

A Bizottság határokon átnyúló csomagkézbesítésről szóló célzott konzultációján részt vevő válaszadók is megerősítették, hogy az online kiskereskedők és a fogyasztók nem nagyon tudnak az eszköz létezéséről. Bár a csomagkézbesítési szolgáltatók közül többen is ismerik, e szolgáltatók megjegyezték, hogy saját weboldalukon, valamint más összehasonlító weboldalakon relevánsabb információk érhetők el.

A nemzeti szabályozó hatóságok a Bizottság internetes átláthatósági eszközének további hiányosságaira is felhívták a figyelmet, megkérdőjelezve, hogy az a jelenlegi formájában mennyire hatékony[27]. Például a weboldal adatbázisát évente csak egyszer frissítik, a díjak viszont egész évben változhatnak. A nemzeti szabályozó hatóságok azt is megemlítették, hogy a díjak nem feltétlenül képviselik a magánszemélyek és az online kiskereskedők által leggyakrabban igénybe vett szolgáltatásokat. Ráadásul egyes csomagkézbesítési szolgáltatók nem a csomag tömege (ami az internetes eszköz egyik keresési feltétele), hanem annak mérete alapján állapítják meg a díjakat. Ezenkívül a végfelhasználóknak a megalapozott döntéshez

[26] https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/parcel-delivery/public-tariffs-cross-border_en

[27] ERGP PL II (20) 24 A határokon átnyúló csomagkézbesítési szolgáltatások értékeléséről szóló jelentés.

más termékjellemzőket is ismerniük kell, így például a kézbesítési időt vagy a biztosítási feltételeket. Ezek nem szerepelnek az eszközben.

A rendeletnek megfelelően a Bizottság honlapján elérhető díjak nem tartalmazzák a héát. Az egyetemes szolgáltatónak nem minősülő csomagkézbesítési szolgáltatók a héa hatálya alá tartoznak, az egyetemes szolgáltatók azonban nem héakötelesek. Az összehasonlító eszköz ezért megnehezíti a fogyasztók számára a csomagkézbesítési szolgáltatásért ténylegesen kifizetendő árak összevetését. Ez befolyásolja az eszköz hatékonyságát és felhasználóbarátságát.

Egy dinamikusabb árkalkulátor, például egy olyan, amely rendszeresen frissíti a díjakat, vagy amely lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy a kívánt szolgáltatás keresése során több opciót is megadjanak, jobb alternatíva lehet, mint a Bizottság jelenlegi internetes eszköze. A nemzeti szabályozó hatóságok azonban arra figyelmeztetnek, hogy egy ilyen megközelítés jelentős adminisztratív terhet róhat mind a szabályozókra, mind a csomagkézbesítési szolgáltatókra, és úgy vélik, hogy a kereskedelmi szolgáltatók alkalmasabbak lehetnek arra, hogy ilyen – néhány tagállamban már elérhető – szolgáltatást nyújtsanak.

A rendelet szerint a Bizottság internetes eszközének semlegesnek kell lennie, és nem lehet kereskedelmi jellegű. Az online kiskereskedők és a csomagkézbesítési szolgáltatók között alkalmazott kedvezmények a két fél tárgyalásainak eredményeként jönnek létre. Ha ezek a kedvezmények felvételre kerülnének a Bizottság weboldalára, az nem lenne informatív, mivel nem tükröznék az összes online kiskereskedőre vonatkozó egyedi feltételeket. Ezenkívül a szóban forgó kedvezmények olyan érzékeny üzleti adatok, amelyek nyilvánosan nem érhetők el.

Bár még korai lenne teljeskörűen értékelni a Bizottság díjszabással kapcsolatos internetes átláthatósági eszközének működését, úgy tűnik, hogy a küldeményenkénti díjszabású csomagok határokon átnyúló kézbesítésének díjai jelenleg átláthatóbbak, mint a rendelet előtt. Az átláthatósági eszköz alacsony szintű használatának kezelése érdekében a Bizottság meg fogja vizsgálni, hogy a webes eszközt hogyan lehetne továbbfejleszteni a díjak jobb összehasonlíthatóságának biztosítása céljából, különös tekintettel a héával kapcsolatos eltérések kezelésére. Ezenkívül gondoskodni fog az eszköz lakosság körében történő hatékonyabb népszerűsítéséről is, különösen azáltal, hogy bemutatja, hogy milyen módon egészíti ki a jelenleg elérhető többi összehasonlító eszközt.

A szolgáltatások megfizethetősége a kkv-k és a magánszemélyek számára

A díjak jobb átláthatósága feltehetően hozzájárul a határokon átnyúló csomagkézbesítési szolgáltatások javításához és megfizethetőségéhez, különösen a küldeményenkénti, nem egyedileg megállapított díjszabású szolgáltatásokat igénybe vevő személyek esetében.

Az 1 kg és a 2 kg tömegű, nyomon követhető standard csomagok tekintetében – amelyek az átláthatósági eszközben elérhető árajánlatok számát tekintve a legnépszerűbb kategóriáknak

tekintendők – díjelemzést végeztünk[28]. Az elemzés az adatgyűjtés első három évében bekövetkező változásokat tárgyalja. Az egyetemes és a nem egyetemes szolgáltatók által kínált szolgáltatások díjainak alakulásáról és szintjéről rendkívül eltérő adatokkal szolgál[29].

A 2019 és 2021 közötti időszakban e két csomag[30] **egyetemes szolgáltatók** által végzett határokon átnyúló kézbesítésének átlagos díjai nominális értéken nagyjából állandóak voltak, kivéve Finnországot, ahol jelentősen csökkentek a határokon átnyúló díjak, valamint Magyarországot, ahol jelentős növekedés következett be. Ugyanebben az időszakban számos tagállamban a szóban forgó csomagok belföldi kézbesítési díjai is jelentősen emelkedtek, nyolc tagállamban több mint 12 %-kal.

Az egyetemes szolgáltatók által 2021-ben alkalmazott, átlagos határokon átnyúló és belföldi díjak közötti arány a 2 körüli érték (amely Franciaországban, Máltán, Hollandiában, Spanyolországban és Svédországban jellemző mindkét csomagfajtára) és a 9 körüli érték között mozog (amely a romániai 2 kg-os nyomon követhető csomagokra jellemző). Ez arra utal, hogy a határokon átnyúló díjak átlagosan kétszer-kilencszer magasabbak a belföldi díjaknál. A vizsgálat tárgyát képező három év alatt ez az arány nem sokat változott.

A **nem egyetemes szolgáltatók** általi kézbesítés esetében ugyanezen csomagkategóriák határokon átnyúló átlagos díjai meredekebb százalékos emelkedést mutatnak a 2019 és 2021 közötti időszakban. Sok esetben azonban a belföldi díjak még ennél is nagyobb mértékben növekedtek. A nem egyetemes szolgáltatók által 2021-ben alkalmazott átlagos határokon átnyúló és belföldi díjak közötti arány a 2 körüli érték (amely Finnországban, Franciaországban, Olaszországban, Luxemburgban és Hollandiában jellemző az 1 kg-os nyomon követhető csomagokra) és a 30 körüli érték között mozog (amely a máltai 2 kg-os nyomon követhető csomagokra jellemző).

A nem egyetemes szolgáltatók által felszámított átlagos határokon átnyúló díjak általában magasabbak, mint az egyetemes szolgáltatók által alkalmazott egyetemes szolgáltatási díjak. Az egyetemes szolgáltatók és a nem egyetemes szolgáltatók által 2019-ben alkalmazott díjak összehasonlításából is az derül ki, hogy az egyetemes szolgáltatók által az 1 kg-os nyomon követhető csomagok külföldre történő feladásáért felszámított egyetemes szolgáltatási díjak inkább az e szolgáltatásért felszámított alacsonyabb díjakhoz állnak közel, és nem az arra vonatkozó legmagasabb díjhoz[31].

Azonban nem az ár az egyetlen tényező, amely a szolgáltatás végső felhasználója számára megfizethetővé (vagy megfizethetetlenné) teszi a csomagok kézbesítését. A szolgáltatások minősége, például a kézbesítési idő vagy az átvételi pont szintén fontos szerepet játszik ebben. A szolgáltatási szintek az elmúlt években összességében javultak, például a gyorsabb kézbesítés, a címzettet a csomag aktuális helyéről tájékoztató digitális nyomonkövetési

[28] Azért is ezek a termékek kerültek kiválasztásra, mert a fogyasztók széles körben használják őket. A becslések szerint a más országból online megvásárolt termékek 86 %-ának a tömege kevesebb mint 2 kg.

[29] A pontos adatokat és az alkalmazott módszert lásd a jelentés 1. mellékletében.

[30] Lásd ezenkívül a küldeményenkénti díjak alakulását bemutató, 1. mellékletben található táblázatokat is.

[31] ERGP PL II (20) 23 Az alapvető postai mutatókról szóló jelentés.

rendszerek, illetve az alternatív átvételi pontok, így a zárható csomagmegőrzők vagy üzletek szélesebb körű elérhetősége tekintetében. Jelenleg a csomagkézbesítési szolgáltatók állandó vagy enyhén emelkedő árak mellett jobb minőséget képviselnek, vagy ingyenes kézbesítési szolgáltatásokat is nyújtanak.

2019-ben azon tagállamok közül, amelyekben az egyetemes szolgáltatási csomagok határokon átnyúló díjai a magasabb tartományban helyezkedtek el, csak néhány tagállam állapította meg az értékelésében, hogy az érintett díjak indokolatlanul magasak (négy tagállam) vagy potenciálisan indokolatlanul magasak (egy tagállam). Több objektív szempont – például a hasonló csomagkézbesítési szolgáltatásokra vonatkozó más díjak, a kereskedelmi forgalom nagyságrendje, illetve egyes konkrét szállítási, kezelési vagy egyéb releváns költségek – figyelembevételét követően az érintett szabályozók megállapították, hogy jelentős eltérés tapasztalható a díjak és az azok mögött rejlő költségek között. A 2019-ben indokolatlanul magasnak talált díjak általában 2020-ban is indokolatlanul magasnak minősültek. A rendelet nem kötelezi a nemzeti szabályozó hatóságokat arra, hogy az ilyen helyzetek orvoslása érdekében intézkedéseket hozzanak.

A postai szolgáltatásokról szóló irányelv csupán egy általános keretet biztosít annak értékeléséhez, hogy az egyetemes postai szolgáltatások díjai megfizethetők-e, és hogy a vonatkozó árképzés költségalapú-e. Az ERGP szerint[32] számos nemzeti szabályozó hatóság megerősítette, hogy a szóban forgó díjak megfizethetők a fogyasztók, valamint a kis- és középvállalkozások számára. Ennek az az egyik oka, hogy az alternatív kézbesítési szolgáltatók alacsonyabb áron kínáltak hasonló szolgáltatásokat, vagy a díjak olyan termékekre vonatkoztak, amelyeket csak ritkán vesznek igénybe.

A Bizottság konzultációja során az érdekelt felek különböző véleményeket fogalmaztak meg arról, hogy a csomagkézbesítési szolgáltatások díjai megfizethetők-e. A kiskereskedők szövetségei és a végső vevők szerint az elmúlt két évben nem történt változás a díjak megfizethetőségét illetően. Ezzel szemben a csomagkézbesítési szolgáltatók többsége – köztük az egyetemes szolgáltatók is – pozitívabban látja a helyzetet, és úgy véli, hogy a csomagkézbesítési szolgáltatások megfizethetőbbé váltak. A konzultáció során adott válaszok átfogó értékelése szerint a díjak általában véve megfizethetők.

A Bizottság továbbra is figyelemmel kíséri majd a postai kézbesítési szolgáltatók által alkalmazott díjakat és azok alakulását, valamint a felhasználók számára való megfizethetőségét, melynek során figyelembe fogja venni a mennyiségek terén az elmúlt években bekövetkezett jelentős változásokat is.

[32] ERGP PL II (20) 24 A határokon átnyúló csomagkézbesítési szolgáltatások értékeléséről szóló jelentés.

A határokon átnyúló csomagkézbesítési szolgáltatások szintjére és az elektronikus kereskedelemre gyakorolt hatás, ideértve a kézbesítési díjakra vonatkozó adatokat is

Korlátozott hatókörére és célzott célkitűzéseire figyelemmel a rendelet nem tartalmaz olyan rendelkezéseket, amelyek az elektronikus kereskedelem terén közvetlenül hatással lehetnének a határokon átnyúló csomagkézbesítés mértékére.

A határokon átnyúló díjak jobb átláthatósága előmozdíthatja az új, kisebb online kiskereskedők létrejöttét, valamint azokat a már létező, fizikai értékesítési ponttal rendelkező kiskereskedőket is támogathatja, amelyek szeretnék megkezdeni termékeik online értékesítését, oly módon, hogy a 15 gyakran használt csomagkézbesítési szolgáltatás közül kiválasztják a legjobb kézbesítési lehetőségeket. Utóbbiak közé tartozik az a sok kisebb kiskereskedő is, amelyek a Covid19-világjárvány miatt – különösen a korlátozó intézkedések ideje alatt – kénytelenek voltak alternatív megoldásokat találni termékeik értékesítésére.

Az elektronikus kereskedelemmel kapcsolatos kézbesítési díjak tekintetében különbséget kell tenni a csomagkézbesítési szolgáltatók által az online kiskereskedőkkel szemben alkalmazott díjak, valamint azon díjak között, amelyeket az online kiskereskedők számítanak fel a végső vevőiknek a kézbesítésért. Bár a rendelet célja, hogy az átláthatóság növelése révén a magánszemélyek számára megfizethetőbbé tegye a csomagkézbesítési szolgáltatók által alkalmazott egyes díjakat, a kiskereskedők által kialkudott díjak jelentősen eltérőek lehetnek. Az, hogy a végső vevő végül milyen összeget fizet egy ügylet során, nagyrészt az adott kiskereskedő üzleti stratégiájától függ. Az online kiskereskedő úgy határozhat, hogy ingyenes szállítást kínál, olyan módon, hogy a kézbesítési költségeket (részben vagy egészben) átvállalja, vagy beépíti a termék árába. Ez a termékek online értékesítéséhez kapcsolódó egyéb költségek, például a csomagolási költségek esetében is megtörténhet. Ezért a végső vevő által kifizetett teljes árból nem lehet kikövetkeztetni a tényleges kézbesítési díjakat. Ez megnehezíti annak értékelését, hogy a rendeletnek van-e bármilyen hatása azokra a kézbesítési költségekre, amelyeket a végső vevők az online megvásárolt termékekért kifizetnek. Érdemes lehet azonban megvizsgálni, hogy az elektronikus kereskedelemben hogyan kerül sor a csomagkézbesítési díjak megállapítására.

4.3. A fogyasztók tájékoztatása

A rendelet előírja, hogy **a fogyasztók jogairól szóló irányelv**[33] hatálya alá tartozó szerződések esetében a fogyasztóknak már a szerződéskötést megelőző szakaszban tájékoztatást kell kapniuk a kereskedőktől a határokon átnyúló kézbesítési lehetőségekről, a fogyasztók által fizetendő díjakról és a kereskedő panaszkezelési szabályairól. A fogyasztói jogokra vonatkozó uniós szabályozási keretet nemrégiben felülvizsgálták, ami a csomagkézbesítéssel kapcsolatban a következő új kezdeményezéseket eredményezte:

[33] Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelve (2011. október 25.) a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 304., 2011.11.22., 64. o.).

- **az uniós fogyasztóvédelmi szabályok hatékonyabb végrehajtásáról és korszerűsítéséről szóló irányelv**[34] előírja, hogy az online piactérnek kifejezetten meg kell említenie, hogy a szerződéssel kapcsolatos kötelezettségek hogyan oszlanak meg az árukat kínáló harmadik fél és az online piactér szolgáltatója között (ideértve azt is, hogy melyik kereskedő – a harmadik fél vagy az online piactér – felelős a csomagkézbesítés biztosításáért, a visszaküldött áruk kezeléséért, és a fogyasztó probléma esetén hova fordulhat);

- **a fogyasztók kollektív érdekeinek védelmére irányuló képviseleti eljárásokról szóló irányelv**[35] lehetővé fogja tenni továbbá a feljogosított szervezetek számára, hogy kollektív keresetet indítsanak mind a fogyasztói jogok megsértésének megszüntetése, mind pedig a jogorvoslat szerzése érdekében. Meg kell jegyezni, hogy bár 2023-tól alkalmazandó, a képviseleti eljárásokról szóló (EU) 2020/1828 irányelv nem említi az említett irányelv I. mellékletében felsorolt jogi aktusok között az (EU) 2018/644 rendeletet, a tagállamok továbbra is hatáskörrel rendelkeznek arra, hogy az (EU) 2020/1828 irányelv rendelkezéseit alkalmazzák az I. mellékletben említetteken túl további területekre is[36].

5. A CSOMAGKÉZBESÍTÉSI SZOLGÁLTATÁSOK EGYSÉGES PIACÁNAK KIALAKÍTÁSÁRA IRÁNYULÓ EGYÉB KEZDEMÉNYEZÉSEKKEL KAPCSOLATOS ELŐRELÉPÉSEK

A rendelet előírja, hogy a határokon átnyúló csomagkézbesítésre vonatkozó egyéb kezdeményezések tekintetében is értékelni kell az elért eredményeket. Az alábbi pont a határokon átnyúló csomagkézbesítést érintő legutóbbi változásokat mutatja be.

Digitalizáció és elektronikus kereskedelem

A határokon átnyúló elektronikus kereskedelem indokolatlan akadályainak felszámolása, a határokon átnyúló csomagkézbesítési szolgáltatások javítása, az online fogyasztói jogok védelme és az online tartalmakhoz való határokon átnyúló hozzáférés előmozdítása az európai digitális egységes piaci stratégia sarokköveit jelenti. 2018. december 3-án új keretszabályozás lépett hatályba a területi alapú tartalomkorlátozásra vonatkozóan[37].

---

[34] Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/2161 irányelve (2019. november 27.) a 93/13/EGK tanácsi irányelvnek, valamint a 98/6/EK, a 2005/29/EK és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek az uniós fogyasztóvédelmi szabályok hatékonyabb végrehajtása és korszerűsítése tekintetében történő módosításáról.

[35] Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2020/1828 irányelve (2020. november 25.) a fogyasztók kollektív érdekeinek védelmére irányuló képviseleti keresetekről és a 2009/22/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről.

[36] A fogyasztók kollektív érdekeinek védelmére irányuló képviseleti eljárásokról és a 2009/22/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2020. november 25-i (EU) 2020/1828 irányelv (18) preambulumbekezdése.

[37] 2020. november 30-án a Bizottság jelentést tett közzé, amely szerint a rendelet nemzeti végrehajtó és segítségnyújtó szervek általi végrehajtásának első hónapjai arról tanúskodtak, hogy viták és problémák esetén a fogyasztók gyakran nagyobb elvárásokat támasztanak az érintett jogokkal és kötelezettségekkel kapcsolatban.

Még ha a fent említett területi alapú tartalomkorlátozásról szóló rendelet nem is szabályozza a határokon átnyúló csomagkézbesítést, különösen arra szolgál, hogy kezelje a fogyasztókkal és a vállalkozásokkal szembeni, állampolgárságuk, lakóhelyük vagy letelepedési helyük alapján történő megkülönböztetést, amikor árukat vagy szolgáltatásokat vásárolnak az EU-ban. 2020. november 30-án a Bizottság közzétette a területi alapú tartalomkorlátozásról szóló rendeletre vonatkozó első jelentését, amelyből kiderült, hogy a fogyasztók gyakran magas szintű elvárásokat támasztanak a belső piacon belüli határokon átnyúló kézbesítéssel szemben, amelyek azonban bizonyos országok esetében a kézbesítési lehetőségek – többek között multinacionális kereskedők által történő – megtagadása vagy hiánya miatt nem teljesülnek. A Bizottság megállapította, hogy a vásárlási folyamat gyakran az utolsó szakaszban marad abba, amiatt, hogy a kereskedő nem szállít a vevő országába. A közelmúltban elvégzett próbavásárlások során csak minden harmadik határokon átnyúló vásárlási kísérlet volt sikeres[38]. Ez főként a határokon átnyúló vásárláshoz kapcsolódó, tartósan fennálló szállítási korlátozásokra vezethető vissza. Ezek a korlátozások a vásárlási kísérleteknek még mindig több mint 50 %-át érintik, még az olyan multinacionális kereskedők esetében is, amelyek weboldala különböző nemzeti változatokban érhető el.

A Bizottság ezért többek között arra a következtetésre jutott, hogy továbbra is figyelemmel fogja kísérni a kereskedők határokon átnyúló kereskedelemben való aktív részvételét befolyásoló tényezők alakulását, a határokon átnyúló szállítás és/vagy a fogyasztók számára elérhető innovatív kézbesítési szolgáltatások tekintetében is[39].

Szabványok kidolgozása

A Bizottság legutóbbi szabványosítási felkérését 2016-ban fogadták el[40], és 2020-ban fejezték be. Azóta több olyan szabványt is kidolgoztak, amely **a csomagkézbesítési műveletek** javítására irányul[41]:

- A sérült, késedelmes vagy elveszett csomagokkal kapcsolatos **panaszok** mérésére vonatkozó szabvány. A szabvány az elektronikus kereskedelmet helyezi a középpontba azáltal, hogy foglalkozik azokkal az esetekkel, amelyekben ugyanazt a szállítmányt több szolgáltató is kezeli, valamint tárgyalja a címzett szolgáltatásért fizető személyhez viszonyított szerepét is.

- a digitális funkciókkal rendelkező **csomaggyűjtő szekrények** szabványosítása. Ezek az otthoni felhasználásra szánt csomagmegőrző tárolók felhasználóbarátabbá teszik az elektronikus kereskedelmet.

[38] Ipsos et al (2020).

[39] https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/commission-publishes-its-short-term-review-geo-blocking-regulation

[40] A Bizottság 2016 augusztusában fogadta el az M/548 szabványt (C(2016) 4876 final, 2016.8.1.).

[41] A Bizottság (EU) 2021/1827 végrehajtási határozata (2021. október 18.) a 97/67/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv támogatása céljából a postai szolgáltatásokra és a szolgáltatás minőségének javítására vonatkozó szabványokról – *HL L 369., 2021.10.19.* https://eur-lex.europa.eu/eli/dec_impl/2021/1827/oj

- a **határokon át kézbesítendő** csomagok interfészei. Ez az eszköz azzal segíti elő az elektronikus kereskedelmet, hogy meghatározza az online kereskedő és az első logisztikai szolgáltató közötti információcserét. Ez a fizikai címkére és az elektronikus adatcserére is vonatkozik.

- Az **előzetes elektronikus adatokra** vonatkozó követelmények szabványosítása a postai műveletek esetében. Ez az eszköz a csomag tényleges megérkezése előtt elküldött adatokra vonatkozik, amelyek feltüntetik az értékkel, a veszélyes anyagokkal stb. kapcsolatos információkat. Az eszköz elősegíti a csomagkézbesítési műveletek átjárhatóságát.

A postai szolgáltatásokra vonatkozóan jelenleg előkészítés alatt áll egy új bizottsági szabványosítási kérelem.

Interconnect

A Nemzetközi Postai Egyesülés (International Post Corporation, IPC) által a határokon átnyúló csomagkézbesítés átjárhatóságának javítása érdekében **elindított Interconnect programban** 30 postai szolgáltató vesz részt, köztük az uniós egyetemes szolgáltatók többsége is. A részt vevő egyetemes szolgáltatók kötelezettséget vállaltak arra, hogy a közösen elfogadott szabványoknak megfelelően fogadják és kézbesítik egymás küldeményeit, ami lehetővé teszi számukra, hogy növeljék az elektronikus kereskedelemmel összefüggésben kézbesített csomagok mennyiségét. Az Interconnect 2020-ban rekordmennyiségű nyomon követhető határokon átnyúló csomagot rögzített[42]. Ez részben az elektronikus kereskedelem koronavírushoz kapcsolódó fellendülésének köszönhető, de emellett a posták és az online kiskereskedők növekvő bizalmát is mutatja. Az IPC 2018-ban egy határokon átnyúló vásárlási platformot („Dynamic Merchant Platform" – dinamikus kereskedői platform) is elindított, amely lehetővé teszi az online kiskereskedők, különösen a kkv-k számára, hogy a (határokon átnyúló) postai kézbesítési megoldások széles választékát kínálják az ügyfeleiknek[43].

Az Egyetemes Postaegyesület

Az EU-n kívüli, különösen a délkelet-ázsiai országokból érkező csomagok számának jelentős növekedése több fontos kereskedelmi és politikai kihívás elé állította az uniós szolgáltatókat. Az egyetemes postai szolgáltatók olyan díjazást („végdíjakat") kaptak a küldő szolgáltatóktól, amely túlságosan alacsony volt, és nem kapcsolódott sem a belföldi postaköltségekhez, sem a tényleges kézbesítési költségekhez.

Ez az elektronikus kereskedelmi ágazatban piaci torzulásokhoz vezetett, mivel a nem uniós elektronikus kereskedelmi szereplők számára lehetővé tette, hogy alacsonyabb kézbesítési díjakból profitáljanak. Ez különösen a kisebb európai online kiskereskedőket érintette. 2019-ben az Egyetemes Postaegyesület keretében globális szinten meghatározott díjazási rendszert felülvizsgálták egy olyan díjazási ráta bevezetésével, amelyről a fogadó egyetemes szolgáltató egyoldalúan határozhatna, és amely az egyrészes belföldi kézbesítés díjának (az úgynevezett

[42] https://www.ipc.be/news-portal/general-news/2021/01/27/15/00/record-volumes

[43] WIK 2019, A határokon átnyúló elektronikus kereskedelem csomagkézbesítés révén történő fejlesztése (Development of Cross-border E-commerce through Parcel Delivery), 137. o.

önbevallás szerinti díjak) 70 %-át teszi ki. Ezeket a díjakat fokozatosan fogják bevezetni 2025-ig (az Egyesült Államok esetében 2020 júliusáig).

Ezenkívül 2021. július 1-jétől megszűnt a kisebb, legfeljebb 22 EUR értékű árukra vonatkozó behozatali héamentesség. Ez az EU-n kívülről érkező termékek héamentességével való visszaélésekkel kapcsolatos, piaci torzulásokhoz és tisztességtelen versenyhez vezető korábbi csalások problémájának kezelésére szolgált[44]. Ezek a változások kiegyenlítettebb versenyfeltételeket fognak teremteni a csomagkézbesítési szolgáltatók és az online kiskereskedők számára.

6. KÖVETKEZTETÉSEK

Jelenlegi formájában a rendelet korlátozott alkalmazási körrel és világosan meghatározott célkitűzésekkel rendelkezik. Mivel a küldeményenkénti díjszabású csomagok kézbesítésére összpontosít, nem foglalkozik az elektronikus kereskedelemben alkalmazott tömeges kézbesítésre vonatkozó díjakkal. Alkalmazási körén és korlátain belül a rendelet nagyjából elérte a fő célkitűzéseit, azaz növelte egyes küldeményenkénti díjak átláthatóságát, és javította a szabályozói felügyeletet a csomagkézbesítési piac azon része tekintetében, amely a rendelet hatálya alá tartozik. Fontos megemlíteni, hogy a rendeletben foglalt új jelentéstételi kötelezettségek némi javulást eredményeztek azzal kapcsolatban, hogy a tagállamokban milyen módon megy végbe az információk és az adatok összegyűjtése. Ez hozzájárult a nemzeti szabályozó hatóságok csomagpiaci felügyeletre vonatkozó képességeinek javításához. A tagállamok, a nemzeti szabályozó hatóságok és a csomagkézbesítési szolgáltatók összességében eleget tettek a rendelet szerinti kötelezettségeiknek. A jelentéstételi időszakban a nemzeti szabályozó hatóságok nem gyakorolták a szankcionálási hatáskörüket a rendelet végrehajtása érdekében. A Bizottság úgy véli, hogy ebben a szakaszban még túl korai lenne értékelni a rendelet végrehajtásának közvetlen és közvetett hatásait, valamint korai lenne ezzel kapcsolatban módosításokat mérlegelni. Ezenkívül annak értékeléséhez is több időre van szükség, hogy hogyan hat egymásra a rendelet és azok az egyéb folyamatban lévő kezdeményezések, amelyek közvetlenül vagy közvetve érinthetik a rendeletben tárgyalt kérdéseket. Ez magában foglalhatja a csomagszállítási tarifák meghatározásának vizsgálatát is.

A díjak átláthatóságának és a szabályozói felügyeletnek a javítása érdekében több kezdeményezés is megvalósítható:

- a nemzeti szabályozó hatóságok által gyűjtött adatok összehasonlíthatóságát tovább lehetne javítani a Bizottság által a postai szolgáltatások európai szabályozói csoportjával együttműködésben adott további iránymutatással;
- a Bizottság továbbra is figyelemmel kíséri a postai szolgáltatók által felszámított díjakat, azok alakulását és a felhasználók általi megfizethetőségét, és figyelmet fordít az alternatív üzleti modellekre, például a közösségi gazdaságra és a csomagkézbesítési piacokra belépő

[44] https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_17_4404

e-kereskedelmi platformokra. Emellett a Bizottság a területi alapú tartalomkorlátozásról szóló rendelettel összefüggésben továbbra is nyomon fogja követni a kereskedők általános marketinggyakorlatait, valamint azt is, hogy az említett gyakorlatok hogyan befolyásolják az EU-ban a nagyközönség számára elérhető lehetőségeket.

- a Bizottságnak és a nemzeti szabályozó hatóságoknak folytatniuk kell a Bizottság webalapú átláthatósági eszközének népszerűsítésére és felhasználóbarátabbá tételére irányuló erőfeszítéseiket, különösen azáltal, hogy bizonyítják a jelenleg rendelkezésre álló egyéb ár-összehasonlító eszközökhöz viszonyított hozzáadott értékét. El kell azonban ismerni az eszköz korlátait, mivel a közzétett díjak küldeményenkénti – kedvezmények nélküli – díjszabású tételekre vonatkoznak, amelyek a csomagkézbesítési szolgáltatások teljes piacának csak egy elenyészően kis részét érintik, és nem vonatkoznak az elektronikus kereskedelem tágabb területére. Az átláthatósági eszköz javításának és a piaci viszonyoknak való jobb megfeleltetésének a lehetőségei megvitatásra kerülnek majd a fogyasztók képviselőivel, a szolgáltatókkal és a nemzeti szabályozó hatóságokkal.
- biztosítani kell továbbá az egyéb folyamatban lévő kezdeményezésekkel – például az európai digitális menetrend végrehajtásával és az európai zöld megállapodással – való általános koherenciát.

A Bizottság a rendelet 11. cikkének megfelelően felkéri az Európai Parlamentet, a Tanácsot és az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságot e jelentés tudomásulvételére.

1. MELLÉKLET AZ 1 KG-OS ÉS A 2 KG-OS NYOMON KÖVETHETŐ CSOMAGOK DÍJAINAK ELEMZÉSE

Az elemzés módszere

Az 1 kg-os és a 2 kg-os nyomon követhető csomagokra vonatkozó díjtáblázatok a Bizottság díjak átláthatóságát szolgáló internetes eszközében 2019-ben, 2020-ban és 2021-ben közzétett küldeményenkénti díjakon alapulnak[45]. A díjak EUR-ban vannak feltüntetve, és nem tartalmazzák a hozzáadottérték-adót. Annak érdekében, hogy az árfolyam-ingadozások ne befolyásolják a trendekre vonatkozó számításokat, mindhárom év esetében az Európai Központi Bank által 2020. március 31-én alkalmazott árfolyamot használtuk a nem EUR-ban kifejezett díjak EUR-ra történő átváltásához.

Mivel az adatgyűjtés csak 2019-ben kezdődött meg, a Bizottság megjegyzi, hogy a három év árakra vonatkozó adatai még nem teljesen megbízhatóak. Bizonytalanság áll fenn különösen azzal kapcsolatban, hogy a következetlenségek a valós trendváltozások vagy az adatgyűjtési problémák (azaz a szolgáltatók következetlen adatszolgáltatása vagy a szabályozók változó adatgyűjtési gyakorlatai) miatt mutatkoznak-e. E kérdés kezelése érdekében az adatkészletet az alábbi módon tisztították meg: 1. az olyan csomagtermékek eltávolítása, amelyeket a három év egyikében sem jelentettek következetesen; és 2. adott szolgáltató csomagtermékének eltávolítása, amely esetében 2019-hez képest 2020/2021-ben rendellenesen alacsony árat jelentettek. A táblázatokat tehát kellő körültekintéssel, az említett korlátozásokat figyelembe véve kell használni.

[45] https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/parcel-delivery/public-tariffs-cross-border_en

1 táblázat Egyetemes szolgáltatók egyetemes szolgáltatási kötelezettsége– 1 és 2 kg-os nyomon követhető csomagok – belföldi és határokon átnyúló díjak 2019., 2020. és 2021.

Forrás: a díjak átláthatóságát szolgáló eszközből származó, 21 tagállamra vonatkozó adatok

	1 kg-os nyomon követhető csomag (EUR-ban)								2 kg-os nyomon követhető csomag (EUR-ban)							
	2019		2020		2021		A 2019 és 2021 közötti %-os eltérés		2019		2020		2021		A 2019 és 2021 közötti %-os eltérés	
	Belföldi	EGT	Belföldi	EGT	Belföldi	EGT	Belföldi	EGT	Belföldi	EGT	Belföldi	EGT	Belföldi	EGT	Belföldi	EGT
Ausztria	4,8	13,9	4,8	13,9	4,8	13,9	0 %	**0 %**	4,8	13,9	4,8	13,9	4,8	13,9	0,2 %	**0 %**
Belgium	5,7	30,5	5,7	30,5	5,7	30,5	0 %	**0 %**	5,7	30,5	5,7	30,5	5,7	30,5	0,0 %	**0 %**
Horvátország	2,6	13,7	2,6	13,7	3,3	13,8	27 %	**1 %**	2,6	17,6	2,6	17,6	3,3	17,8	25,2 %	**1 %**
Ciprus	4,2	16,5	4,2	16,5	4,2	16,5	0 %	**0 %**	4,5	20,0	4,5	20,0	4,5	20,0	0,0 %	**0 %**
Cseh Köztársaság	4,0	15,3	4,7	15,3	4,7	15,3	18 %	**0 %**	4,0	16,5	4,7	16,5	4,7	16,5	17,1 %	**0 %**
Dánia	8,0	21,0	10,2	22,1	8,0	20,4	0 %	**–3 %**	8,6	30,0	10,2	31,1	8,6	29,5	0,0 %	**–2 %**
Észtország	3,8	17,2	3,8	17,2	5,2	17,1	37 %	**–1 %**	4,1	19,1	4,1	19,1	5,6	19,3	36,3 %	**1 %**
Finnország	4,8	27,0	4,8	27,2	4,8	20,6	0 %	**–24 %**	4,8	26,8	4,8	27,2	4,8	20,6	0,0 %	**–23 %**
Franciaország	7,8	15,2	8,0	15,5	8,0	16,0	3 %	**5 %**	8,8	17,2	9,0	17,6	9,2	18,1	4,0 %	**5 %**
Görögország	2,6	22,4	2,6	22,4	3,0	22,1	15 %	**–1 %**	3,1	26,1	3,1	26,3	3,5	26,6	12,9 %	**2 %**
Magyarország	4,3	23,7	4,5	23,8	4,8	27,9	12 %	**18 %**	4,3	24,6	4,5	24,7	4,8	28,8	11,8 %	**17 %**
Litvánia	2,5	14,4	2,5	14,4	2,5	14,1	0 %	**–2 %**	2,7	16,0	2,7	16,0	2,7	15,7	0,0 %	**–2 %**
Málta	9,0	13,9	9,0	13,9	9,0	13,9	0 %	**0 %**	9,0	16,4	9,0	16,4	9,0	16,4	0,0 %	**0 %**
Hollandia	7,0	16,8	7,3	17,0	7,3	16,8	4 %	**0 %**	7,0	16,8	7,3	17,0	7,3	16,8	4,3 %	**0 %**
Lengyelország	1,7	11,9	1,7	11,9	2,9	11,9	71 %	**0 %**	1,7	13,2	2,3	13,2	3,3	13,2	94,1 %	**0 %**
Portugália	7,7	27,3	7,7	27,3	8,1	27,3	5 %	**0 %**	7,7	30,7	7,7	30,7	8,1	30,7	5,9 %	**0 %**
Románia		11,5	1,4	11,9	1,4	11,4		**–1 %**		14,4	1,5	15,0	1,5	14,2		**–1 %**
Szlovákia	3,9	16,7	3,9	16,7	3,9	16,7	0 %	**0 %**	3,9	18,7	3,9	18,7	3,9	18,7	0,0 %	**0 %**
Szlovénia	3,7	13,7	3,9	13,7	4,4	14,0	19 %	**2 %**	3,7	13,7	3,9	13,7	4,4	14,0	18,0 %	**2 %**
Spanyolország	10,9	29,4	11,4	29,4	12,7	30,5	17 %	**4 %**	12,9	32,8	13,5	32,8	14,3	34,2	11,3 %	**4 %**
Svédország	11,0	25,1	11,0	25,1	11,0	25,1	0 %	**0 %**	11,0	27,6	11,0	28,0	11,0	28,0	0,0 %	**1 %**

A következő országokról nem álltak rendelkezésre álló adatok:

- Bulgária, Írország, Lettország: az egyetemes szolgáltató beszámolója szerint nem érhetők el 1 kg-os és 2 kg-os nyomon követhető csomagok;
- Németország: nem szolgáltatott adatokat;
- Olaszország: az egyetemes szolgáltató beszámolója szerint az 1 kg-os és a 2 kg-os nyomon követhető csomagok nem tartoznak az egyetemes szolgáltatási kötelezettség körébe;
- Luxemburg: 2021-re vonatkozóan nem állnak rendelkezésre adatok.

2 táblázat Nem egyetemes szolgáltatók – 1 és 2 kg-os nyomon követhető csomagok – belföldi és határokon átnyúló díjak 2019., 2020. és 2021.

	1 kg-os nyomon követhető csomag (EUR-ban)								2 kg-os nyomon követhető csomag (EUR-ban)							
	2019		2020		2021		A 2019 és 2021 közötti %-os eltérés		2019		2020		2021		A 2019 és 2021 közötti %-os eltérés	
	Belföldi	EGT	Belföldi	EGT	Belföldi	EGT	Belföldi	EGT	Belföldi	EGT	Belföldi	EGT	Belföldi	EGT	Belföldi	EGT
Ausztria	10,0	39,5	10,1	40,3	10,1	40,4	1 %	**2 %**	10,1	46,8	10,2	47,7	10,3	48,2	1 %	**3 %**
Belgium	16,8	50,3	17,0	52,1	17,6	52,7	5 %	**5 %**	16,2	55,0	17,3	57,1	17,9	57,7	10 %	**5 %**
Bulgária	3,6	43,9	3,5	41,9	3,5	42,7	–2 %	**–3 %**	4,2	48,3	3,8	46,2	3,8	47,4	–9 %	**–2 %**
Horvátország	5,2	27,7	5,4	28,6	5,4	33,2	3 %	**20 %**	5,7	32,3	5,8	35,5	5,8	39,8	3 %	**23 %**
Ciprus	7,2	41,4	7,2	41,7	7,2	41,6	0 %	**0 %**	7,2	70,2	7,2	76,6	7,2	76,3	0 %	**9 %**
Cseh Köztársaság	7,6	54,1	7,9	47,4	8,3	50,2	9 %	**–7 %**	8,0	60,8	8,3	52,4	8,8	56,0	9 %	**–8 %**
Dánia	31,1	80,9	31,7	82,2	33,2	83,4	7 %	**3 %**	31,4	101,7	32,1	103,6	33,5	105,7	7 %	**4 %**
Észtország	8,0	72,3	8,3	74,3	8,7	77,0	10 %	**7 %**	10,3	88,6	9,5	135,8	9,9	87,8	–3 %	**–1 %**
Finnország	38,7	85,0	39,9	89,8	41,9	93,0	8 %	**9 %**	39,7	98,9	40,9	107,0	43,0	111,2	8 %	**12 %**
Franciaország	37,4	77,6	38,5	81,4	41,1	84,8	10 %	**9 %**	29,2	93,9	29,2	94,4	29,2	94,8	0 %	**1 %**
Németország	3,5	14,3	4,1	16,9	4,1	16,5	17 %	**16 %**	3,7	14,9	4,1	17,4	4,2	14,9	13 %	**0 %**
Görögország	6,3	44,4	6,3	46,0	6,2	46,9	–1 %	**6 %**	7,1	62,6	7,1	64,6	7,0	65,0	–1 %	**4 %**
Magyarország	6,2	35,2	6,2	37,0	6,7	35,9	7 %	**2 %**	6,7	43,1	6,8	45,5	7,3	42,0	10 %	**–2 %**
Írország	7,3	58,7	17,7	61,1	12,0	63,8	65 %	**9 %**	7,3	67,7	17,7	70,7	12,0	73,6	65 %	**9 %**
Olaszország	22,5	43,7	23,1	45,1	23,9	47,1	6 %	**8 %**	24,0	52,4	24,7	54,1	25,5	56,5	6 %	**8 %**
Lettország	9,7	40,3	10,7	41,4	10,1	42,0	4 %	**4 %**	11,1	46,7	12,1	53,9	11,5	48,6	4 %	**4 %**
Litvánia	5,4	51,8	5,4	53,6	5,5	48,1	1 %	**–7 %**	6,0	62,6	6,0	64,8	6,3	57,2	6 %	**–9 %**
Luxemburg	3,9	13,1	3,9	13,1	8,1	13,5	107 %	**3 %**	4,6	17,4	4,6	17,4	9,9	18,0	114 %	**3 %**
Málta	5,8	53,3	1,9	49,8	1,9	45,5	–67 %	**–15 %**	5,8	67,8	1,9	63,7	1,9	58,1	–67 %	**–14 %**
Hollandia	19,1	48,2	19,5	48,9	19,9	50,3	4 %	**4 %**	17,0	43,8	17,4	44,4	17,6	46,3	3 %	**6 %**
Lengyelország	5,6	58,1	5,3	61,3	6,2	53,7	10 %	**–8 %**	6,1	79,7	5,9	83,6	7,0	74,9	15 %	**–6 %**
Portugália	10,6	40,1	8,9	41,2	8,7	41,6	–18 %	**4 %**	12,6	71,4	10,6	56,0	10,4	55,8	–18 %	**–22 %**
Románia	10,2	49,6	10,2	51,5	10,7	53,0	5 %	**7 %**	8,6	62,6	8,8	60,5	9,5	65,8	10 %	**5 %**

Szlovákia	6,6	69,7	7,0	74,3	6,4	72,7	–3 %	**4 %**	6,6	76,7	7,6	80,0	6,5	80,8	–3 %	**5 %**
Szlovénia	6,6	53,6	6,9	55,3	7,2	57,7	8 %	**8 %**	6,3	62,1	6,6	63,9	6,8	65,6	9 %	**6 %**
Spanyolország	7,6	43,2	7,7	43,1	8,0	44,5	5 %	**3 %**	8,6	47,7	8,9	50,0	10,0	55,7	16 %	**17 %**
Svédország	26,3	71,4	27,1	74,7	28,3	76,3	8 %	**7 %**	23,4	73,2	24,7	78,2	25,1	78,0	7 %	**7 %**

Forrás: a díjak átláthatóságát szolgáló eszközből származó, az összes tagállamra kiterjedő adatok

Korlátozások:
Ahogy azt a módszertan ismerteti, az adatok között nem szerepel az összes postai kézbesítési szolgáltató.
Franciaország, Luxemburg: a lehívás időpontjában a 2021-re vonatkozó adatok hiányosak voltak.