

Redegørelse for 2021 om det danske postmarkeds tilstand og udvikling

Indledning og sammenfatning	2
1. Europæisk markedsåbning på postområdet	2
2. Markedsmæssig udvikling på det danske postmarked	4
2.1 Udviklingen på brevmarkedet	5
2.2 Udviklingen på pakkemarkedet	6
3. Tilsyn med den befordringspligtige postvirksomhed og med øvrige postvirksomheder	6
3.1 Prissætning på postmarkedet	7
3.2 Postbetjeningssteder	8
3.3 Kvalitet	10
3.3.1 Resultat af kvalitetsmålinger	10
3.4 Kundeklager	11
3.4.1 Indberetning af klager	12
3.5 Undersøgelse af postmarkedet	13
3.6 Tilsyn med øvrige operatører	14
4. Styrelsens opgaver iht. Pakkepostforordningen	15
5. Styrelsens øvrige internationale arbejde	16

Indledning og sammenfatning

Trafikstyrelsens (herefter styrelsen) redegørelse om det danske postmarked for 2021 er i lighed med tidligere år en redegørelse om det danske postmarkeds tilstand og udvikling i det pågældende år.

Redegørelsen tager udgangspunkt i de løbende opgaver i styrelsen på det regulerede danske postmarked. Redegørelsen omfatter derfor blandt andet ikke markedet for distribution af forsendelser uden påført navn (reklamer, lokalaviser etc.), da dette marked ikke reguleres af postlovgivningen, men af markedsføringsloven.

Ligeledes behandler redegørelsen ikke den store del af pakkemarkedet, der håndteres af kurér- og ekspresvirksomheder, eller som falder ind under postlovens regler om pakker, som befordres i henhold til en forudgående aftale mellem transportvirksomheden og afsenderen, de såkaldte 'kontraktpakker'.

Redegørelsen fokuserer på styrelsens tilsynsopgaver på det danske postmarked, men berører afslutningsvis også kort udviklingen på det europæiske postmarked samt styrelsens øvrige europæiske virke.

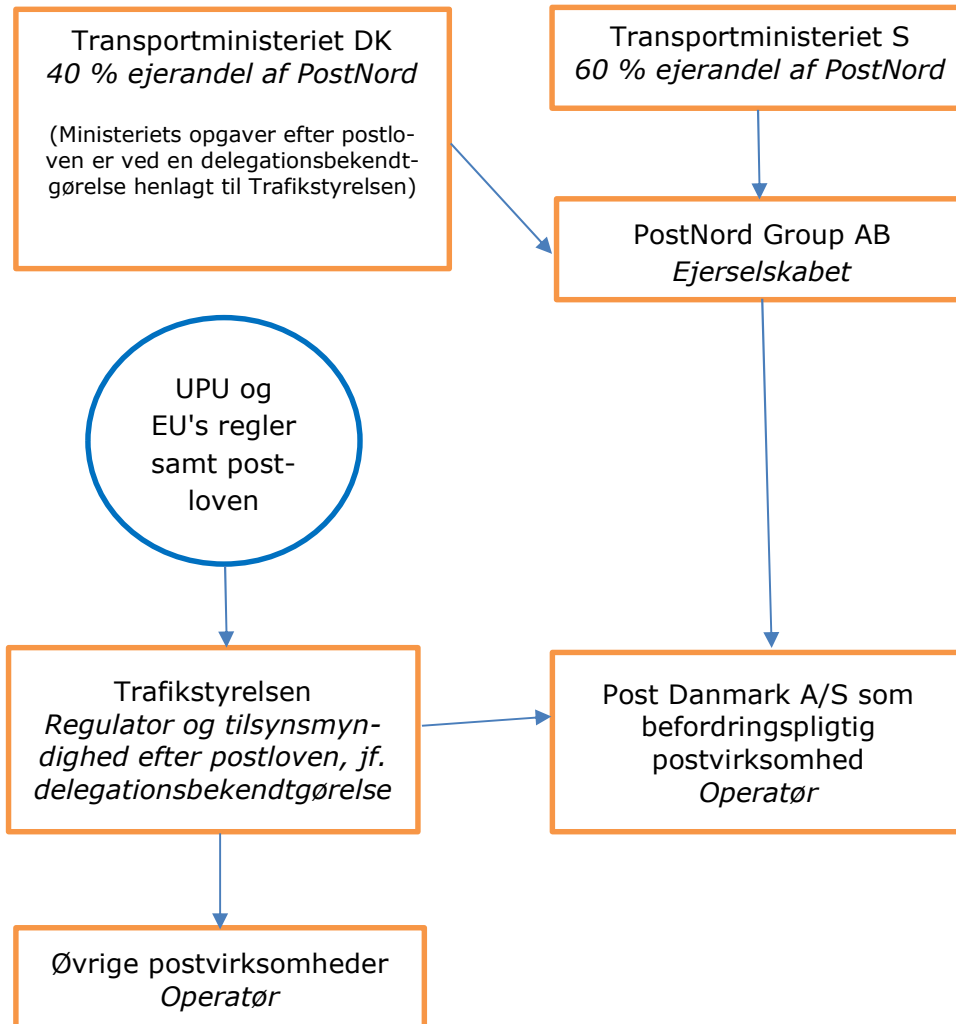
1. Europæisk markedsåbning på postområdet

De seneste 20 års udvikling af postmarkedet i Danmark er kendetegnet ved flere forhold. Først og fremmest af EU's gradvise liberalisering af postmarkedet, men også af etableringen af PostNord i 2009 i form af en fusion mellem Post Danmark A/S og det svenske selskab Posten A/B.

Siden 1997 har EU gradvist forsøgt at skabe et indre marked for posttjenester.

I den forbindelse er de tidligere statslige postvæsener, der havde eneret på postbefordring af både inden- og udenlandske breve, blevet splittet op i en operatørrolle og en myndighedsrolle, så operatørerne ikke længere skulle regulere sig selv og deres virke. I Danmark skete denne opdeling, før postdirektivet blev vedtaget, idet Post Danmark blev oprettet som selvstændig offentlig virksomhed allerede i 1995.

Figur 1. Ejerforhold og tilsyn med det danske postmarked



Den fulde markedsåbning og liberalisering af EU's marked for posttjenester trådte ind i en afgørende fase med det seneste direktiv (Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/6/EF af 20. februar 2008) – '3. postdirektiv', der som udgangspunkt skulle anvendes fra den 1. januar 2011.

Medlemsstaterne skal i medfør af postdirektivet sørge for en grundlæggende 'universel posttjeneste' (på dansk befordringspligt), som kommer alle borgere og virksomheder til gode på hele medlemsstatens territorium. I den forbindelse har medlemsstaterne en forpligtelse til, at befordringspligten garanteres, at den har høj kvalitet, og at der er overkommelige priser i hele EU.

Med EU's postreform fastlægges den lovgivningsmæssige ramme for at definere postbefordringspligten, principperne for takstfastsættelse,

fælles regler for gennemsigtighed i regnskaberne hos tjenesteudbydere samt kvalitetsstandarder for opfyldelse af befordringspligten og overholdelse af disse standarder.

Etableringen af uafhængige nationale forvaltningsmyndigheder – nationale posttilsyn – er også en af grundpillerne i EU's postreform.

I Danmark er direktiv 2008/6/EF implementeret ved lov nr. 1536 af 21. december 2010 (postlov) med senere ændringer, jf. lovbekendtgørelse nr. 2398 af 14. december 2021, samt ved bekendtgørelse nr. 727 af 24. juni 2011 om postbefordring og postvirksomheder.

2. Markedsmæssig udvikling på det danske postmarked

Der var ved udgangen af 2021 12 godkendte postvirksomheder i Danmark, inklusive den befordringspligtige postvirksomhed, Post Danmark A/S (herefter Post Danmark).

Ovennævnte virksomheder genererede en samlet omsætning ved brev- og pakkeforsendelser på ca. 8,3 mia. kr. i 2021¹.

Uden for det egentlige postområde falder de såkaldte "kontraktpakker", jf. herom i det følgende afsnit om udviklingen på pakkemarkedet.

I 2020 havde Covid-19 indflydelse på pakkemarkedet i Danmark, båret frem af en vækst i e-handelen. Denne tendens fortsatte i 2021, hvor der fortsat var vækst i antallet af pakker. Covid-19 havde fortsat en indflydelse, da fysiske butikker i den første del af året i større eller mindre grad var lukket, og webbutikkerne blev derfor flittigt brugt. Først i den sidste del af året, var de fleste restriktioner i samfundet ophævet. Hos f.eks. Post Danmark oplevede man efter den første halvdel af året, at man var tilbage til normale tilstande.

Det danske postmarked er fortsat stærkt præget af stadigt faldende brevmængder, hvilket primært skyldes substitution med alternative digitale løsninger. Faldet i Danmark er langt det største i EU.

Som følge af liberaliseringen i 2011 og Post Danmarks samtidige bortfald af eneretten på breve på indtil 50 gram er der opstået en stærk konkurrence på markedet for masse- og erhvervsforsendelser samt på omdelingen af magasinpost. Post Danmark har dog fortsat den overvejende del af markedet for masse- og erhvervsforsendelser.

Derimod har konkurrenceforholdene på markedet for enkeltbrevforsendelser, dvs. breve fra private og fra små virksomheder, indleveret

¹ Kilde: postvirksomhederne

til Post Danmark i postkasser eller postbutikker, ikke ændret sig efter markedsåbningen.

2.1 Udviklingen på brevmarkedet

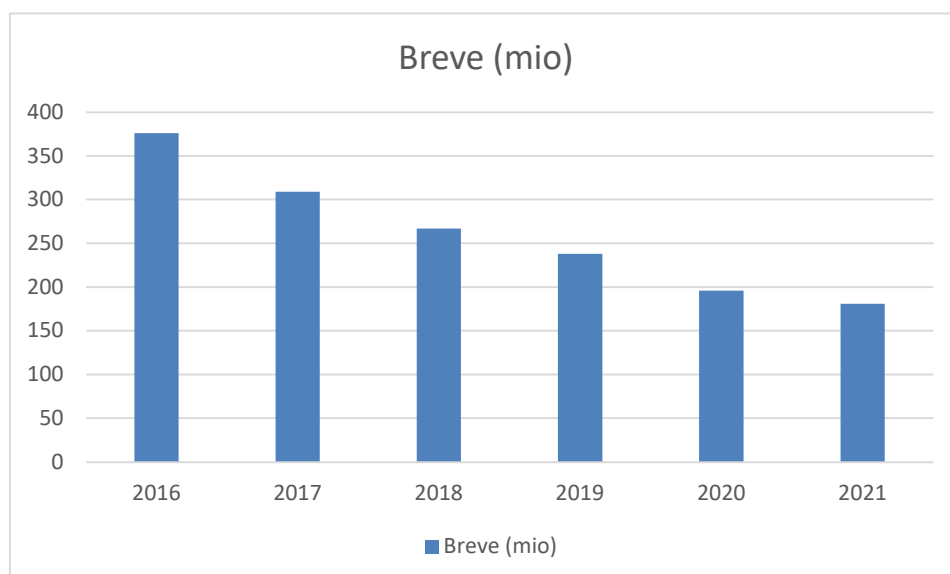
Mængden af breve har været stærkt faldende i de seneste år, hvilket har sat finansieringen af befordringspligten under kraftigt pres. Brevmængderne er faldet med gennemsnitligt 14 % årligt de seneste 5 år, heraf 13 % årligt i de seneste to år.

Nedenstående tabel 1 og figur 2 illustrerer udviklingen i brevmængden i de seneste fem år.

Tabel 1. Udvikling i brevmængden

År	Breve (mio.)	Udvikling ift. året før
2016	376	
2017	309	-18%
2018	267	-14%
2019	238	-11%
2020	196	-18%
2021	181	-8%

Figur 2. Brevmængden fra 2016-2021



Substitution med alternative digitale løsninger udgør fortsat den største enkeltstående konkurrencefaktor for brevet som kommunikationsform. Virksomheder og myndigheder søger efter nye veje til digitalisering af kommunikationen med kunder og medborgere. Postoperatører overalt i verden oplever en tydelig og mærkbar tendens. For de fleste

operatører er brevmængderne således faldet betydeligt i de seneste år.

Postmarkedet forventes også i årene fremover at være kendetegnet ved yderligere faldende brevmængder.

2.2 Udviklingen på pakkemarkedet

Pakkeområdet er præget af en væsentlig større grad af konkurrence end brevområdet.

De tre største postvirksomheder på det danske pakkeområde for enkeltforsendelser er Post Danmark, DAO365 A/S og GLS Denmark A/S.

Hertil kommer, at postlovens § 2, stk. 3, om de såkaldte 'kontrakt-pakker' medfører, at en betydelig del af det samlede antal indenlandske pakker holdes uden for det postmarked, som er reguleret af postloven og underlagt tilsyn fra styrelsens side.

'Kontraktpakker' er ifølge postloven adresserede pakker, som befordres i henhold til en forudgående aftale mellem transportvirksomheden og afsenderen. Det drejer sig typisk om befordring af pakker fra erhvervsafsendere til erhvervsmodtagere (eksempelvis fra centralt lager eller hovedimportør til detailhandlende) samt om internethandlen, hvor e-handelsvirksomheden har en fast aftale med en eller flere virksomheder om afhentning og omdeling af e-handelsvirksomhedens varer.

På baggrund af Dansk e-handelsanalyses årsrapport for 2021 har Foreningen for dansk internethandel (FDIH) beregnet, at det danske forbrug online var i alt på 182 mia. kr. Det er en stigning på 18 pct. i forhold til året før. En del af denne e-handel omdeles uden om postloven som 'kontraktpakker' eller omdeles af ekspres- eller kurérvirksomheder, uden at der foreligger sikre opgørelser heraf.

Det er styrelsens vurdering, at de samlede pakkemængder på det danske marked i 2021 udgjorde ca. 174 mio. pakker. Tallet er behæftet med usikkerhed, da virksomheder uden posttilladelse med færre end 50 ansatte ikke skal foretage statistikindberetninger.

3. Tilsyn med den befordringspligtige postvirksomhed og med øvrige postvirksomheder

Styrelsen udsteder tilladelser til virksomheder, der udøver erhvervs-mæssig postbefordring, fører tilsyn med post- og distributionsvirksomhederne og behandler klager fra brugere over samme, jf. også bekendtgørelse nr. 727 af 24. juni 2011 om postbefordring og postvirksomheder.

I medfør af postlovens § 14 udpeger transportministeren en virksomhed til på statens vegne at varetage den landsdækkende

befordringspligt vedrørende en række forsendelser (adresserede breve, dag-, uge- og månedsblade, tidsskrifter, kataloger og brochurer, adresserede pakker, rekommanderede forsendelser og værdiforsendelser, forsendelser til og fra udlandet samt Færøerne og Grønland samt gratis befordring af blindeforsendelser) inden for nærmere fastsatte vægtgrænser. Befordringspligten omfatter indsamling, transport og omdeling af forsendelserne og på nærmere vilkår, som fastsættes af styrelsen.

I overensstemmelse hermed har styrelsen den 30. maj 2016 i forbindelse med en fornyelse af Post Danmarks individuelle posttilladelse udpeget selskabet til fortsat at være befordringspligtig postvirksomhed i Danmark frem til udgangen af 2019. Tilladelsen er blevet midlertidigt forlænget ad tre omgange, senest fra den 1. januar 2021 indtil den 31. december 2022².

Styrelsen har i 2021 ført tilsyn med, at Post Danmark som befordringspligtig postvirksomhed har levet op til vilkårene i den individuelle tilladelse og bestemmelserne i postloven. Endvidere har styrelsen ført tilsyn med de øvrige godkendte postvirksomheders overholdelse af vilkårene for deres tilladelse til erhvervsmæssig postbefordring samt bestemmelserne i postloven.

Styrelsen kan træffe afgørelse om tilbagekaldelse af tilladelsen for postvirksomheder, såfremt postvirksomheden eller medlemmer af virksomhedens ledelse groft eller gentagne gange har overtrådt postloven, regler fastsat i medfør af loven, vilkårene i tilladelsen, har forfalden gæld til det offentlige på 100.000 kr. eller derover eller ikke har økonomisk grundlag til at drive virksomheden forretningsmæssigt forsvarligt.

Siden postlovens ikrafttræden i 2011 har styrelsen ikke fundet anledning til at tilbagekalde posttilladelser.

Styrelsen har endelig som led i posttilsynet behandlet klager fra postkunder og virksomheder primært over den befordringspligtige postvirksomhed, men ligeledes over et mindre antal øvrige, større postvirksomheder.

3.1 Prissætning på postmarkedet

Postloven har blandt andet til formål at åbne det danske postmarked for fuld konkurrence via liberalisering samt at sikre borgere og virksomheder en landsdækkende befordring af adresserede produkter til en overkommelig pris og af en god kvalitet.

² Tilladelsen er derudover midlertidigt forlænget fra den 1. januar 2023 indtil den 31. december 2023.

Styrelsen skal ifølge postlovens § 15, stk. 4, godkende takstfastsættelsen for indenlandske frimærkefrankerede breve på op til 50 g, der sendes som enkeltforsendelse. Styrelsen har i 2021 godkendt en forhøjelse af prisen for et sådant standardbrev fra 11 kr. til 12 kr. med virkning fra 1. januar 2022.

Tabel 2. Udvikling i porto for frimærkefrankerede indenlandske breve op til 50 g fra 2016-2021

År	Porto på frimærkefrankerede breve op til 50 gram
2016	8,00 kr.
2017	8,00 kr.
2018	9,00 kr.
2019	10,00 kr.
2020	10,00 kr.
2021	11,00 kr.

Alle andre priser for de befordringspligtige postprodukter er det overladt til Post Danmark selv at fastsætte under forudsætning af, at de er omkostningsægte, gennemsigtige og ikke-diskriminerende.

3.2 Postbetjeningssteder

Post Danmark skal ifølge den individuelle tilladelse opretholde et landsdækkende net af postbetjeningssteder, der kan udføre postforretninger omfattet af befordringspligten. Postbetjeningsnettet skal tage udgangspunkt i kundernes behov, således at det tilstræbes, at kontaktpunkterne befinder sig dér, hvor kunderne primært befinder sig, dvs. typisk i detailhandelen, ved trafikknudepunkter eller andre steder, hvor der i løbet af dagen passerer mange mennesker. Post Danmark tilbyder en række postbetjeningssteder med personlig betjening:

- Postbetjeningssteder hos eksterne samarbejdspartnere med alle ydelser (postbutikker).
- Butik med postfunktion med udvalgte ydelser.³

Ved alle ydelser forstås, at betjeningsstedet udfører alle befordringspligtige postforretninger.

En butik med postfunktion drives af en lokal forretningsdrivende. Der vil normalt være mulighed for indlevering af breve, udlevering af anmeldte forsendelser (breve og pakker) samt frimærkesalg.

³ Det bemærkes, at Post Danmark ikke anvender disse betegnelser.

Post Danmark har tidligere haft egendrevne postbetjeningssteder med alle ydelser. Det sidste egendrevne postbetjeningssted lukkede i 2018.

Udviklingen i Post Danmarks betjeningssteder har fra 2016 til 2021 været følgende:

Tabel 4. Postbetjeningssteder med personlig betjening

År	Egendrevne postbetjeningssteder	Postbutikker	Butik med begrænset postfunktion	I alt
2016	3	193	879	1075
2017	2	168	856	1026
2018	1	237	814	1051
2019	0	240	784	1024
2020	0	276	744	1020
2021	0	476	662	1138

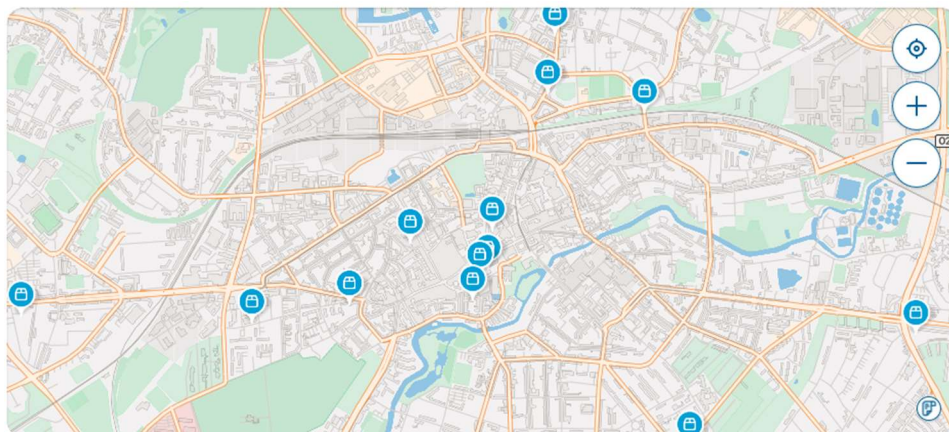
Udover postbetjeningssteder med personlig betjening har Post Danmark også selvbetjeningssteder, som pakkebokse og nærbokse, hvor man har mulighed for at afhente sin pakke.

Udviklingen i Post Danmarks selvbetjeningssteder har fra 2016 til 2021 været følgende:

Tabel 3. Selvbetjeningssteder

År	Pakkebokse	Nærbokse	I alt
2016	467	0	467
2017	465	0	465
2018	448	0	448
2019	432	184	616
2020	418	1047	1465
2021	390	1358	1740

Post Danmarks hjemmeside har en funktion, hvor man via et kort kan se placeringen af postbetjeningssteder rundt omkring i Danmark⁴. Man kan således zoome ind på et bestemt område i landet og se f.eks. betjeningssteder og postkasser i området. Nedenstående kort viser et eksempel på denne funktion, hvor betjeningssteder i Odense er afbildet.



Post Danmark har løbende tilpasset antallet af postbetjeningssteder inden for rammerne af Post Danmarks individuelle tilladelse til det fortsat faldende antal transaktioner og det stigende antal pakker.

3.3 Kvalitet

3.3.1 Resultat af kvalitetsmålinger

I tabellen nedenfor er årsresultaterne vist for Post Danmarks omdeling af standardbreve og øvrige befordringspligtige breve.

Målingen af kvaliteten udføres løbende hver uge af det uafhængige analyseinstitut Quotas GmbH. Den anvendte målemetode for breve er bl.a. baseret på afsendelse af testbreve mellem en række testpersoner udvalgt af analyseinstituttet, og målemetoden er baseret på en international standard. Testpersonerne er anonyme i forhold til Post Danmark. Kvalitetsmålingen foregår ved at registrere tiden, fra afsenderen afleverer brevet til postbefordring, til brevet når frem til modtageren. Herudover anvender Post Danmark elektroniske respondere skjult i forsendelserne.

Kvalitetskravet er, at 93 % af breve (og pakker) skal være befordret i overensstemmelse med servicekravet. Servicekravet for indenlandske breve er 5 dage fra indleveringen til postbefordring til omdelingen til modtageren. Post Danmark fastsætter selv servicekravet for

⁴ Kilde: [Find os | PostNord](#)

erhvervsbreve. For indenlandske pakker er servicekravet dag-til-dag befording på alle hverdage.

Indtil den 30. juni 2016 havde Post Danmark to beforderingspligtige brevprodukter: A-breve, hvor servicekravet var dag-til-dag befording, og B-brevet, hvor servicekravet var fire hverdage. Siden er A-brevet blevet afløst af det ikke-beforderingspligtige produkt, Quickbrevet, og servicekravet for B-breve er reduceret til fem dage, samtidig med at B-brevet fremover er standardbrevproduktet.

Tabel 5. Resultat af kvalitetsmålinger

Årsresultater	Breve
2016 – januar til juni	96,0%
2016 – juli til december	93,0%
2017	95,1%
2018	95,4%
2019	95,4%
2020	95,4%
2021	95,0%

3.4 Kundeklager

Styrelsen har i 2021 afsluttet i alt 163⁵ sager med klager over postvirksomheder. Antal klager skal sammenholdes med et årligt antal breve på knap 181 millioner og et stigende pakkemarked.

Langt de fleste klager til styrelsen vedrører utilfredsstillende levering af post, for lav eller manglende erstatning i forbindelse med en beskadiget eller forsvunden pakke eller manglende opfyldelse af beforderingspligten. Ved klager over postvirksomheder om forsinkelser, erstatninger, postbetjeningsnettet mv., var det i 2021 målsætningen, at den samlede sagsbehandlingstid i styrelsen inkl. nødvendig forudgående høring af postvirksomheden ikke oversteg 6-10 uger. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afgjorte klager i 2021 var 4 uger.

I tabel 7 ses fordelingen af klager, som trafikstyrelsen har afsluttet i 2021.

⁵ Inkluderer afgørelser samt besvarelser med vejledninger.

Tabel 7: Afsluttede sager i Trafikstyrelsen

Antal Klager		
Bortkomst	Breve	13
	Pakker	47
Forsinkelse	Breve	5
	Pakker	9
Beskadiget indhold	Breve	0
	Pakker	38
Andet ⁶		51

3.4.1 Indberetning af klager

I medfør af §§ 14 og 15 i styrelsens bekendtgørelse nr. 727 om postbefordring og postvirksomheder skal postvirksomhederne udarbejde og offentliggøre oplysning om klageadgangen til postvirksomheden. Postvirksomheden skal ligeledes sikre, at brugerne af virksomhedens posttjenester har adgang til gennemsigtige, enkle og overkommelige procedurer for behandling af klager, særligt i tilfælde af forsinkelse, bortkomst, herunder tyveri, eller beskadigelse af forsendelser.

I tabellerne 8-11 ses fordelingen af klager samt klager med erstatning til følge, som Post Danmark har opgjort den for 2021.

Tabel 8. Klager breve indland

	Antal klager	Antal klager med erstatning
Bortkomst	493	6
Forsinkelse	96	2
Beskadiget indhold	147	2

⁶ Dette dækker blandt andet over sager, hvor pakken er leveret i en anden pakkeshop end aftalt, hvor pakken er leveret i en pakkeshop, selvom der var aftalt hjemmelevering, sager vedr. told/moms, m.m.

Tabel 9. Klager breve udland

	Antal klager	Antal klager med erstatning
Bortkomst	1.014	519
Forsinkelse	17	9
Beskadiget indhold	687	398

Tabel 10. Klager pakker indland

	Antal klager	Antal klager med erstatning
Bortkomst	14.243	6.814
Forsinkelse	711	96
Beskadiget indhold	9.552	3.337

Tabel 11. Klager pakker udland

	Antal klager	Antal klager med erstatning
Bortkomst	7.850	3.977
Forsinkelse	67	43
Beskadiget indhold	3.178	960

3.5 Undersøgelse af postmarkedet

Styrelsen indsamler hvert år oplysninger om postmarkedet i Danmark. Indsamlingen er med til at sikre, at styrelsen kan udøve sin pligt som tilsynsmyndighed. De indsamlede data indberettes derudover til EU, hvor de indgår i arbejdet med at følge udviklingen på postmarkedet i EU. I den forbindelse anmoder styrelsen de virksomheder, som har en posttilladelse, om at afgive en række oplysninger i et spørgeskema. Indsamlingen er sket med henblik på at følge udviklingen på postmarkedet, herunder i forhold til priser, kvalitet og hurtighed.

Antallet af postvirksomheder i Danmark var 12 i 2021. En postvirksomhed er i henhold til postlovgivningen en virksomhed, der udfører erhvervsmæssig postbefordring af adresserede forsendelser, der vejer op til 20 kg. Postvirksomhederne skal have en posttilladelse, udstedt

af styrelsen og skal på forlangende give styrelsen en række oplysninger bl.a. om befordrede postmængder.

Der er i alt beskæftiget ca. 13.000 personer⁷ i de 12 virksomheder, hvoraf Post Danmark beskæftiger ca. 7.600. Virksomhederne omsatte samlet set for omkring 8,3 mia. kr. ved brev- og pakkeforsendelser i 2021.

3.6 Tilsyn med øvrige operatører

Ved udgangen af 2021 var der i alt 11 virksomheder med tilladelse til at udføre erhvervsmæssig postbefordring, som ud over den befordringspligtige postvirksomhed Post Danmark udfører erhvervsmæssig postbefordring. Det er samme antal postvirksomheder som i 2020.

Tabel 12. Postvirksomheder

Postvirksomhed	CVR	Adresse
Bladkompagniet A/S	54069510	Islevdalvej 205, 2010 Rødovre
By-Expressen ApS	34475644	Nansensgade 9 kl., 1366 København K
Bornholms Tidende A/S	35244115	Nørregade 11-19, 3700 Rønne
Dansk Avis Omdeling A/S	26063892	Islandsvej 1, 7100 Vejle
Jysk Fynske Medier P/S	36503335	Bugattivej 8, 7100 Vejle
GLS Denmark A/S	10549744	Kokmose 3, 6000 Kolding
JB Omdeling	34531641	Venneslaparken 39, 8300 Odder
Det Nordjyske Mediehus	18096641	Langagervej 1, 9220 Aalborg Øst
PHP SERVICE ApS	36441941	Fulbyvej 4E, 4180 Sorø
Salling Group A/S	35954716	Rosbjergvej 33, 8220 Brabrand
Samdistributionselskabet Midt-Vest A/S	10108926	Østergade 21, 7400 Herning

Postvirksomhederne skal ifølge postloven og bekendtgørelse nr. 727 af 24. juni 2011 om postbefordring og postvirksomheder årligt offentliggøre deres forretningsbetingelser, indsende en opgørelse over antal befordrede adresserede forsendelser, gennemføre målinger vedrørende deres serviceniveau, udarbejde og offentliggøre en redegørelse for antallet af klager samt udfaldet af disse klager. Styrelsen tjekker i den forbindelse virksomhedernes hjemmesider for at sikre, at de lever op til disse krav i bekendtgørelsen.

Bladkompagniet, DAO og GLS leverer i stort omfang til privatmodtagere, og der er mulighed for at få postbefordret enkeltforsendelser for private afsendere og mindre erhvervsdrivende, mens de øvrige postvirksomheder enten udelukkende omdeler dagblade og magasiner eller driver pakkebokse.

⁷ Nogle af virksomhederne har ikke kunnet oplyse antallet af beskæftigede, hvorfor det reelle antal er noget højere.

I forbindelse med tilsyn af postvirksomhederne har styrelsen modtaget indberetninger fra de omfattede virksomheder, jf. bekendtgørelse nr. 727 af 24. juni 2011, herunder serviceniveau og antallet af klager. Et udvalg af disse indberetninger, baseret på virksomhedens egne oplysninger, er nævnt nedenfor. Virksomhederne Bladkompagniet, GLS og DAO er udvalgt, da de – udover Post Danmark – er de største på markedet og i stort omfang leverer til privatmodtagere.

Bladkompagniet omdeler syv gange om ugen og har en de facto dækning tæt på 100 %, men dækker principielt alle husstande i Danmark. Bladkompagniet omdeler hver nat mere end 400.000 forsendelser, og kan levere dagblade til hoveddøren. Bladkompagniet omdelte i 2021 mere end 95 millioner befordrede forsendelser. Bladkompagniets målsætning er et kvalitetsmål på 99,5 % og de opnåede i 2021 en registreret kvalitet på 99,84 %.

Bladkompagniet modtog i 2021 i alt 158.628 klager, hvilket svarer til 0,16 % af de samlede forsendelser. Reklamationerne fordelte sig i 2021 med en reklamationsprocent på 0,18 % for aviser, 0,20 % for magasiner og 0,02 % for brevprodukter.

Dansk Avis Omdeling (DAO) omdeler pakker syv gange om ugen i stort set hele landet. DAO omdelte i 2021 mere end 70 millioner befordrede forsendelser. DAOs målsætning er et kvalitetsmål på 99,5 % og de opnåede i 2021 en registreret kvalitet på 99,85 %.

DAO modtog i 2021 i alt 106.822 klager, hvilket svarer til 0,15 % af de samlede forsendelser.

GLS omdeler pakker med en vægt op til 30 kg i stort set hele landet, dog maksimalt 20 kg til private via GLS PakkeShops. I 2021 havde GLS en registreret kvalitet på 97,89 % af alle pakker, der var sendt af private forbrugere via GLS PakkeShops.

GLS modtog i 2021 i alt 1.399 klager fra private, hvoraf 836 endte med erstatning. Af de 836 erstatningssager omhandlede 451 beskadigelse af pakker, 385 bortkomst og 0 forsinkelse af levering.

Postvirksomhederne skal betale et formålsbestemt årsgebyr for den generelle tilsynsindsats. Herudover skal de gennemføre målinger vedrørende virksomhedens service samt offentliggøre og fremsende redegørelsen herom til styrelsen.

4. Styrelsens opgaver iht. Pakkepostforordningen

Styrelsen administrerer Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/644 af 18. april 2018 om grænseoverskridende pakkeleveringstjenester.

Forordningen pålægger alle større pakkeleveringsvirksomheder som Post Danmark, GLS, Danske Fragtmænd etc. (med flere end 50 ansatte) – men også kurér- og ekspresvirksomheder såsom UPS, DHL og TNT, der ikke har en dansk posttilladelse – at meddele styrelsen en række basale virksomhedsoplysninger samt en detaljeret beskrivelse af deres virksomhedskoncept på pakkeområdet, deres almindelige vilkår og betingelser for pakkeleveringstjenester, klageprocedurer, herunder ansvarsbegrænsninger.

Samme virksomhedskreds skal årligt senest den 30. juni indgive den

- Årlige omsætning for pakkeleveringstjenesternes vedkommende opdelt i indenlandske, indgående og udgående grænseoverskridende pakkeleveringstjenester.
- Antallet af personer der har arbejdet for dem i løbet af det foregående kalenderår beskæftiget med pakkeleveringstjenester.
- Antallet af håndterede pakker i løbet af det foregående kalenderår opdelt i indenlandske, indgående og udgående pakker
- Navnene på deres underleverandører samt deres listepreiser pr. 1. januar i hvert år for pakkeleveringstjenester.

Alle grænseoverskridende pakkeleveringsvirksomheder skal hvert år inden den 31. januar til styrelsen indsende den offentlige prisliste for enkeltforsendelser på pakkeområdet, og styrelsen skal inden udgangen af februar forelægge disse oplysninger for EU-Kommissionen, som inden udgangen af marts offentliggør disse på et særligt websted.

Endelig skal styrelsen hvert år desuden vurdere, om den befordringspligtige postvirksomheds listepreiser for 15 forskellige enkeltpakkeforsendelser, som er nærmere specificeret i et særskilt bilag til forordningen, er urimeligt høje.

Vurderingen af prisoverkommeligheden skal senest den 30. juni i det pågældende kalenderår sendes til Kommissionen sammen med en ikke-fortrolig udgave af vurderingen. EU-Kommissionen offentliggør senest en måned derefter denne ikke-fortrolige udgave.

5. Styrelsens øvrige internationale arbejde

På postområdet deltager styrelsen i internationalt samarbejde med andre landes myndigheder, dels inden for Europa og Den Europæiske Union dels inden for Verdenspostforeningen - UPU (Universal Postal Union) - der for tiden tæller 192 medlemslande og har status af særligt FN-agentur.

Styrelsen har deltaget i EU-Kommissionens aktiviteter på postområdet, herunder bl.a. Postdirektivkomitémøderne i juni og december 2021.

Endvidere er det internationale europæiske arbejde sket igennem European Regulators Group Post (ERGP), som er en samarbejdsorganisation for nationale forvaltningsmyndigheder for post inden for EU/EEA-området. Gruppen er oprettet ved Kommissionens afgørelse af 10. august 2010 om oprettelse af Gruppen af Europæiske Forvaltningsmyndigheder for Posttjenester (2010/c 217/07) og tjener som et organ for refleksion, diskussion og rådgivning til Kommissionen om posttjenester. Gruppen har også det formål at lette konsultationen, koordinationen og samarbejdet mellem de uafhængige nationale regulatorer i medlemsstaterne for at konsolidere det indre marked for posttjenester og sikre en konsistent efterlevelse af postdirektivet.

Gruppen er sammensat af 28 regulatoriske myndigheder fra EU's medlemsstater.

Herudover ser organisationen CERP (The European Committee for Postal Regulation) på konsekvensen af international reguleringspolitik i CERP-landene og samarbejder med EU på postområdet med henblik på at få en fælles europæisk tilgang til spørgsmålene i UPU. Styrelsen deltager løbende i dette arbejde.

CERP-møder holdes efter behov, typisk 1-2 gange om året, men hyppigere op mod UPU-kongresserne, hvor CERP's UPU-arbejdsgruppe mødes med henblik på at forberede og koordinere de europæiske holdninger op mod UPU-kongressen, der afholdes hvert 4. år. CERP skulle i 2020 forberede den næste UPU-kongres (den 27. kongres i rækken), der blev afholdt i august måned 2021 i Abidjan.