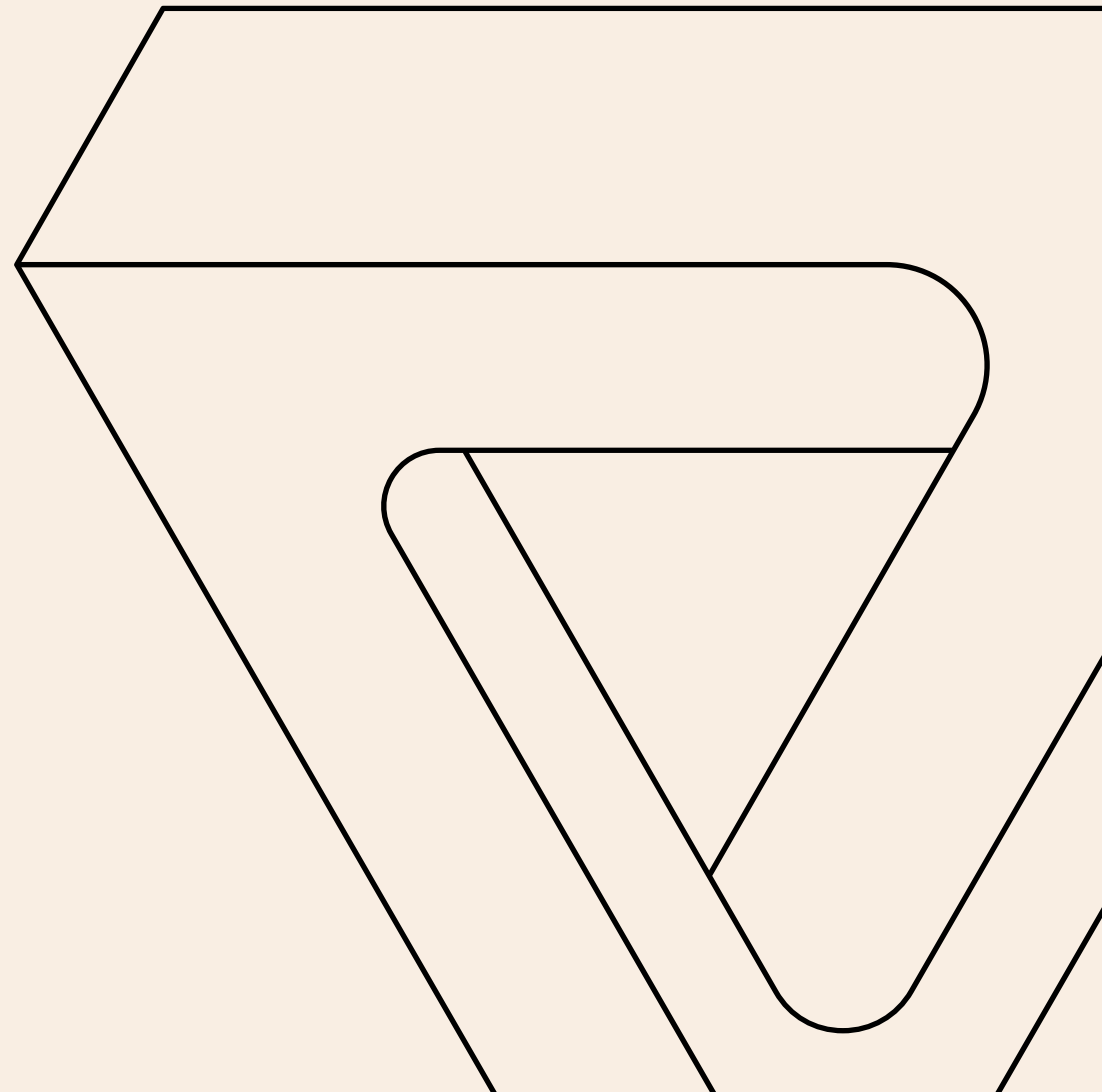


Kvalitetsmåling af brevområdet december 2025

Verian for Trafikstyrelsen

Bjarne Lindemose

19. december 2025



Baggrund for undersøgelsen

Trafikstyrelsen har bedt Verian forestå en kvalitetsmåling på brevområdet med udgangspunkt i de 2 distributører PostNord og dao. Målingen skal gennemføres efter Dansk Standard DS/EN 14508:2016. Formålet er at få et billede af leveringshastigheden og leveringskvaliteten hos de 2 distributører. Målingen er udført i forhold til standardbreve, der sendes mellem private. Dermed er udlandsbreve, PP-forsendelser, magasiner, store breve og maxi breve ikke inkluderet.

Undersøgelsen skal dokumentere antal dage, det tager for at levere breve forskellige steder i Danmark, afsendt fra forskellige steder i Danmark. Til det formål bruges der et hold brevafsendere og et hold brevmodtagere.

Afsendere, som er udvalgt af Verian, skal som udgangspunkt sende 1.070 breve med dao og 1.070 breve med PostNord.

Modtagere, personer der er rekrutteret via et web-panel, og som er repræsentativt fordelt jf regionfordeling, skal dagligt tømme deres brevkasse og registrere indholdet af brevkassen i et Verian-opsat skema.

Resultater

Resultat | Fordeling af modtagne breve i måleperiode

Registrerede modtaget breve

Region	dao	PostNord Postkasse	PostNord Pakkeshop	Breve total
Hovedstaden	410	147	232	789
Sjælland	165	75	106	346
Syddanmark	243	101	181	525
Midtjylland	305	104	175	584
Nordjylland	119	53	79	251
Sum	1.242	480	773	2.495

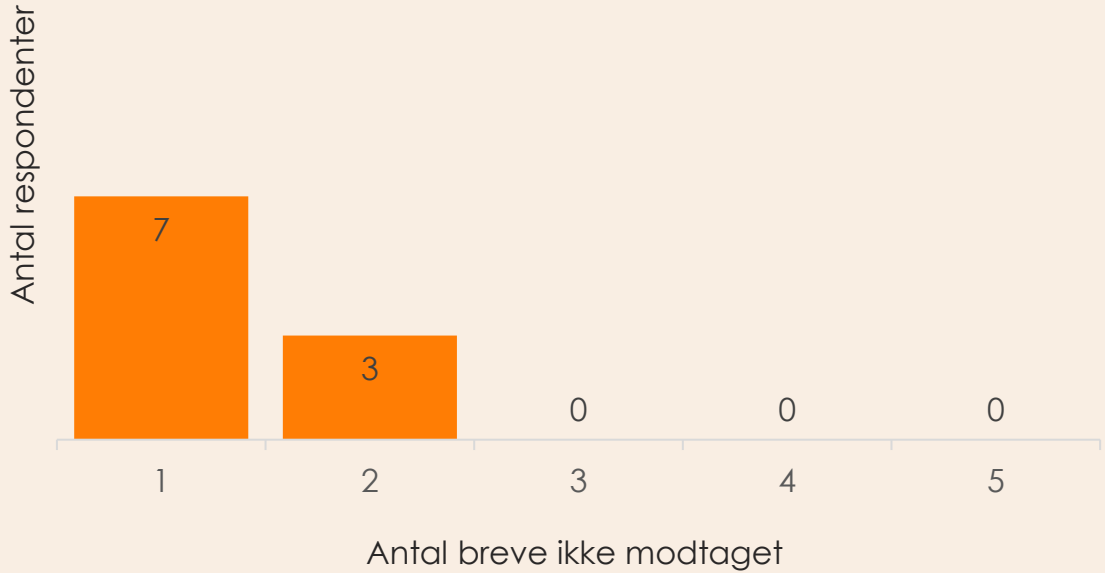
Registrerede modtaget breve %

Region	dao	PostNord Postkasse	PostNord Pakkeshop	Breve total
Hovedstaden	99,8%	99,3%	99,6%	99,6%
Sjælland	100,0%	98,7%	99,1%	99,4%
Syddanmark	99,6%	98,1%	100,0%	99,4%
Midtjylland	99,0%	99,0%	100,0%	99,3%
Nordjylland	100,0%	98,1%	100,0%	99,6%
Sum	99,6%	98,8%	99,7%	99,5%

Resultat | Ikke modtagne breve

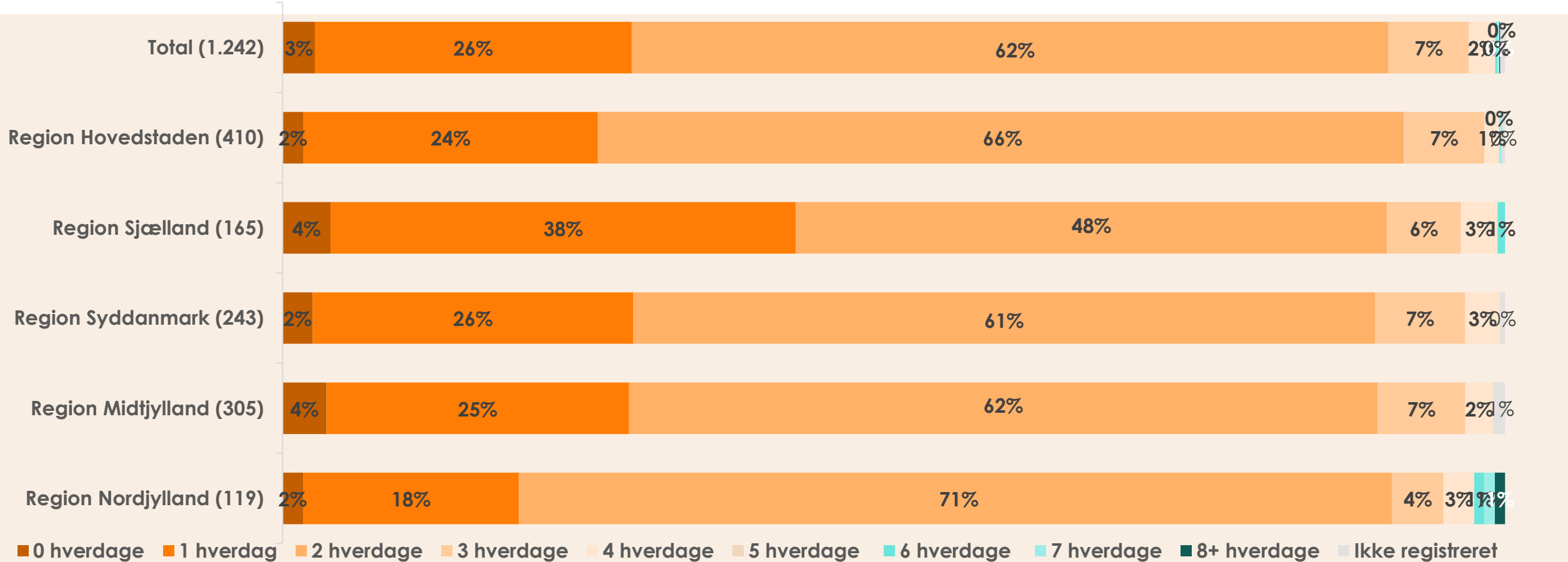
Ikke registreret inden for måleperioden (28/10 – 14/11 2025)

Region	dao	PostNord Postkasse	PostNord Pakkeshop	Breve total
Hovedstaden	1	1	1	3
Sjælland	0	1	1	2
Syddanmark	1	2	0	3
Midtjylland	3	1	0	4
Nordjylland	0	1	0	1
Sum	5	6	2	13



Resultat | dao

Leveringstid for dao

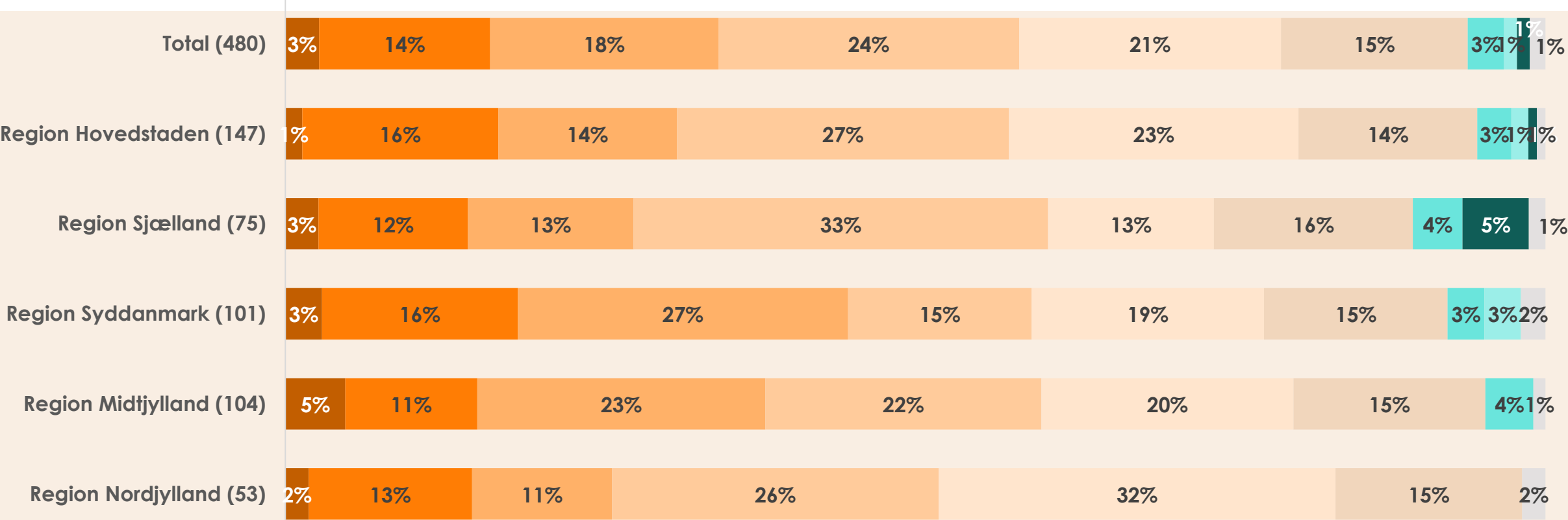


Resultat – Samlet oversigt - dao

dao	Region Nordjylland (119)	Region Midtjylland (305)	Region Syddanmark (243)	Region Sjælland (165)	Region Hovedstaden (410)	Total (1.242)
0 hverdage	1,68%	3,61%	2,47%	3,93%	1,71%	2,66%
1 hverdag	17,65%	24,92%	26,34%	38,18%	24,15%	26,01%
2 hverdage	71,43%	61,64%	60,91%	48,48%	66,10%	62,16%
3 hverdage	4,20%	7,21%	7,41%	6,06%	6,59%	6,60%
4 hverdage	2,52%	2,30%	2,88%	3,03%	1,22%	2,17%
5 hverdage						
6 hverdage	0,84%			0,61%		0,16%
7 hverdage	0,84%				0,24%	0,16%
8+ hverdage	0,84%					0,08%
Ikke registreret		0,98%	0,41%		0,24%	0,40%

Resultat | PostNord Postkasse

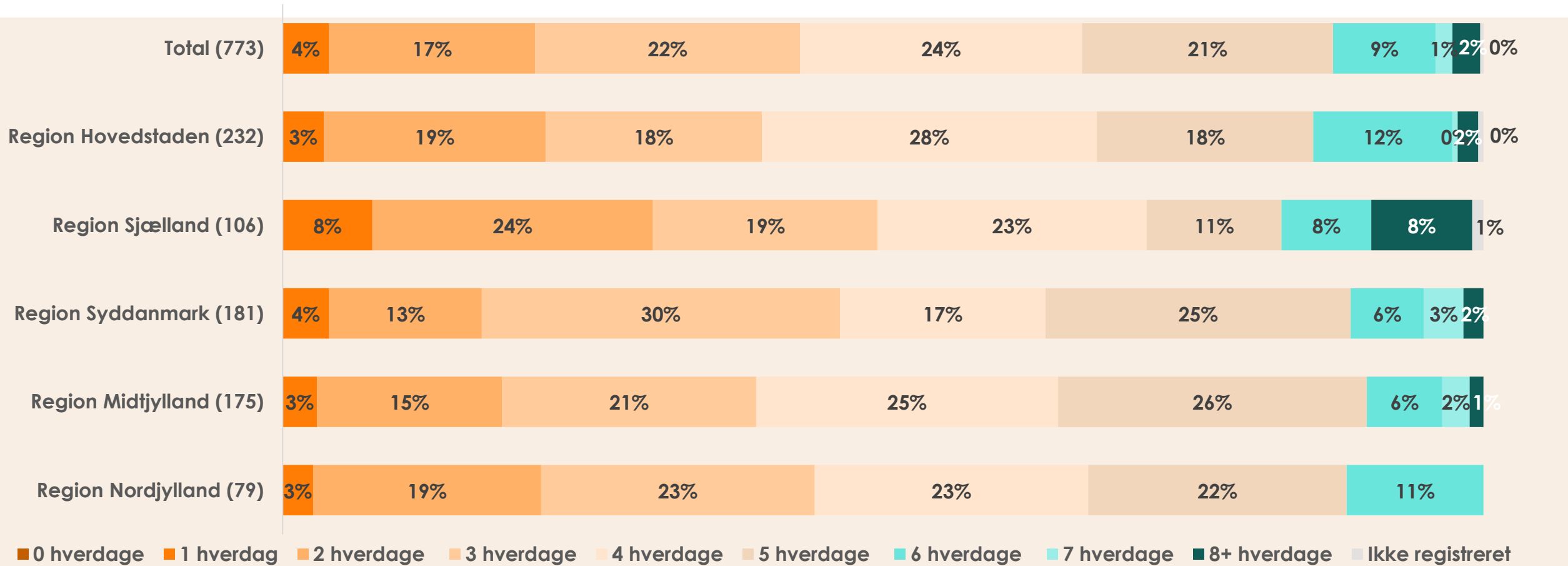
Leveringstid for PostNord Postkasse



0 Hverdage 1 hverdag 2 hverdage 3 hverdage 4 hverdage 5 hverdage 6 hverdage 7 hverdage 8+ hverdage Ikke registreret

Resultat | PostNord Pakkeshop

Leveringstid for PostNord Pakkeshop



Resultat – Samlet oversigt - PostNord

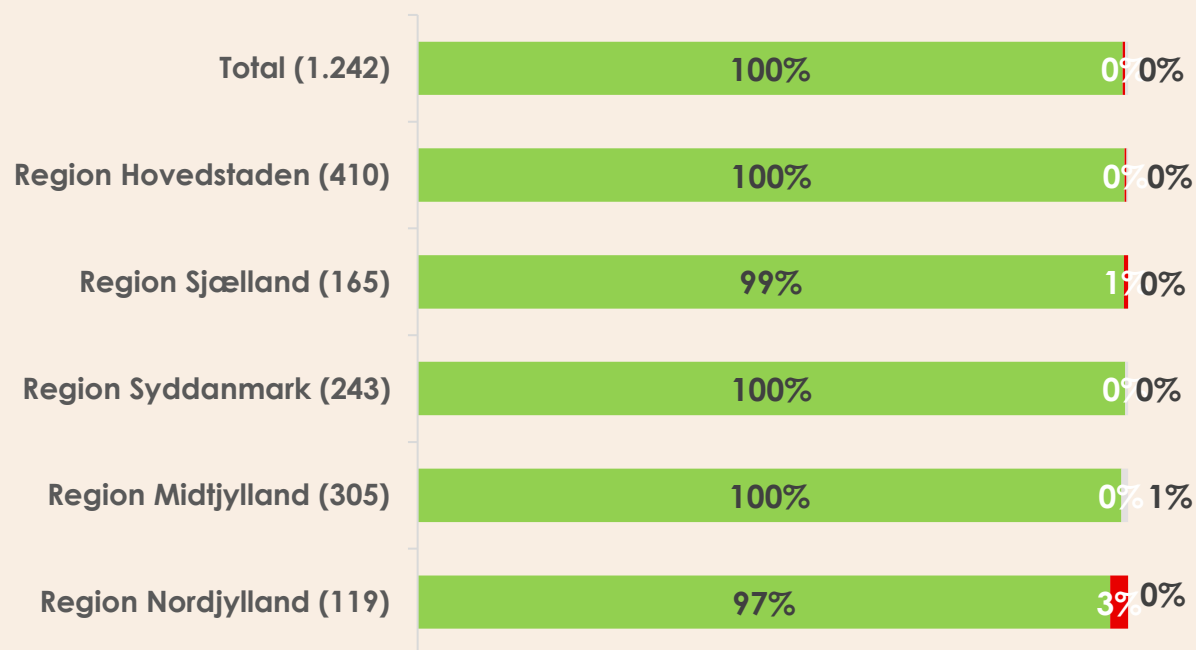
PostNord Postkasse	Region Nordjylland (53)	Region Midtjylland (104)	Region Syddanmark (101)	Region Sjælland (75)	Region Hovedstaden (147)	Total (480)
0 hverdage	1,89%	4,81%	2,97%	2,67%	1,36%	2,71%
1 hverdag	13,21%	10,58%	15,84%	12,00%	15,65%	13,75%
2 hverdage	11,32%	23,08%	26,73%	13,33%	14,29%	18,33%
3 hverdage	26,42%	22,12%	14,85%	33,33%	26,53%	24,17%
4 hverdage	32,08%	20,19%	18,81%	13,33%	23,13%	21,04%
5 hverdage	15,09%	15,38%	14,85%	16,00%	14,29%	15,00%
6 hverdage		3,85%	2,97%	4,00%	2,72%	2,92%
7 hverdage			2,97%		1,36%	1,04%
8+ hverdage				5,33%	0,68%	1,04%
Ikke registreret	1,89%	0,96%	1,98%	1,33%	0,68%	1,25%

PostNord Pakkeshop	Region Nordjylland (79)	Region Midtjylland (175)	Region Syddanmark (181)	Region Sjælland (106)	Region Hovedstaden (232)	Total (773)
0 hverdage						
1 hverdag	2,53%	2,86%	3,87%	7,55%	3,45%	3,88%
2 hverdage	18,99%	15,43%	12,71%	23,58%	18,53%	17,21%
3 hverdage	22,78%	21,14%	29,83%	18,87%	18,10%	22,12%
4 hverdage	22,78%	25,14%	17,13%	22,64%	28,02%	23,54%
5 hverdage	21,52%	25,71%	25,41%	11,32%	18,10%	20,96%
6 hverdage	11,39%	6,29%	6,08%	7,55%	11,64%	8,54%
7 hverdage		2,29%	3,31%		0,43%	1,42%
8+ hverdage		1,14%	1,66%	8,49%	1,72%	2,33%
Ikke registreret				0,94%	0,43%	0,26%

Resultat | 5 hverdages grænse

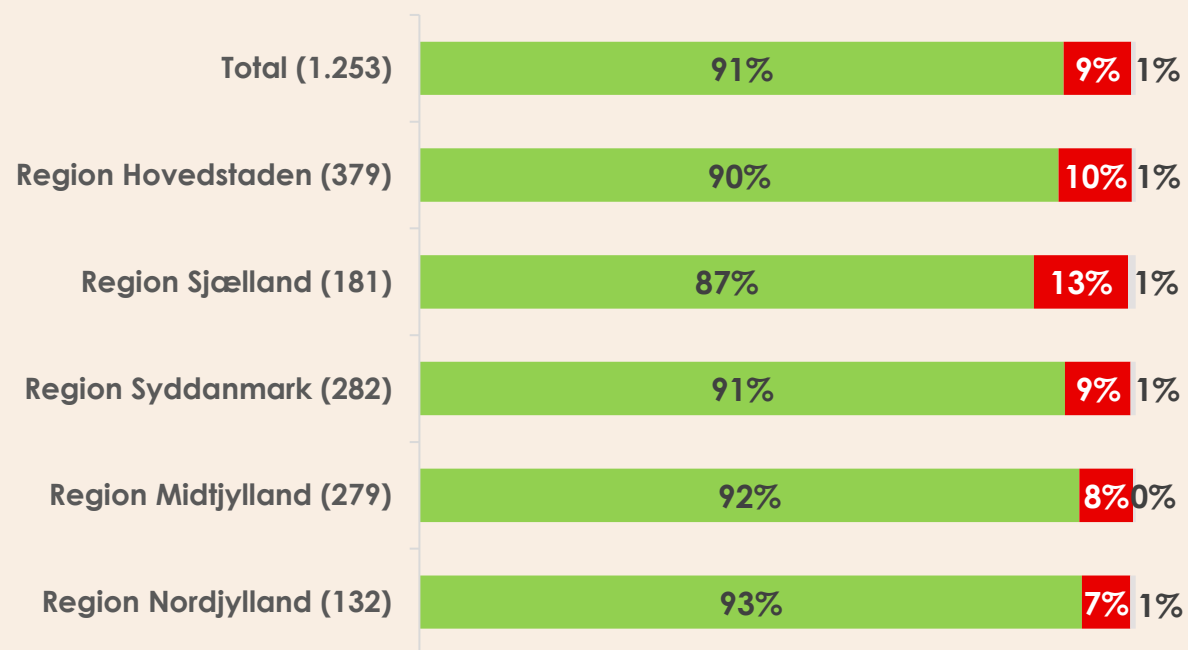
Note: Postnord leveringstid er i dette tilfælde postkasse og pakkeshop sammenlagt

dao Leveringstid



■ Inden for 5 hverdage ■ Mere end 5 hverdage ■ Ikke registreret

PostNord Leveringstid



■ Inden for 5 hverdage ■ Mere end 5 hverdage ■ Ikke registreret

Om undersøgelsen - I

Processen:

Verians **afsender-team** har i oktober måned 2025 sendt 2.508 breve ud. Udsendelsen er foretaget den; 27/10, 29/10 og 31/10. Der er blevet afsendt cirka lige mange breve fra hver af de 5 regioner. I alt blev 50% afsendt fra dao, 19% blev sendt fra PostNord postkasser og 31% fra PostNord pakkeshops. Den ujævne fordeling mellem PostNord postkasse og pakkeshop skyldtes den igangværende fysiske nedtagning af postkasser.

Modtager-teamet bestod af 209 personer rekrutteret via web-panel. Alle var briefet på opgavens omfang forud for accept. Samtlige deltagere blev ligeledes ringet op for at validere den indtastede postadresse samt bekræfte deres deltagelse. Alle modtagere modtog breve afsendt fra alle 5 regioner og fra alle 3 distributionstyper (dao, PostNord-postkasse og -pakkeshops). Hver modtager skulle modtage i alt 12 breve.

Måleperiode: 28. oktober - 14. november 2025. I dette tidsrum tømte modtager-teamet dagligt deres brevkasse og rapporterede, ligeledes dagligt, indholdet af brevkassen i Verians indrapporteringsskema.

Opfølgningsrunde: Der blev udsendt et opfølgningsskema til modtagere, der ikke havde registreret samtlige 12 breve i den oprindelige måleperiode. Opfølgningen fandt sted d. 28/11 2025.

Om undersøgelsen - II

Modtager-teamet

Forud for start af undersøgelsen modtog modtager-teamet en kort guide/manual – der forklarede opgaven, og hvorledes der skulle indrapporteres.

Herudover var der dagligt en-til-en assistance til modtager-teamet på baggrund af eventuelle spørgsmål modtaget på Verians hotline (mail og telefon).

For at sikre modtagernes fortsatte deltagelse, blev der dagligt sendt en besked ud via mail og SMS. Beskeden påmindede dem om at tømme deres brevkasse og rapportere indholdet, samt tømningstidspunkt, i det tilsendte onlinesurveylink.

Om undersøgelsen - III

Registreringsskemaet

Registreringsskemaet bestod indledningsvist af en liste med de forskellige indrapporteringsdatoer, hvorefter brevkassens indhold for dagen skulle registreres, ligesom der skulle ske notering af tidspunkt for tømning.

Hvis modtageren valgte "Kodebrev fra Verian", skulle de derefter vælge antallet af breve modtaget den pågældende dag.

Derefter blev de ført videre til en ny side, hvor brev-koderne skulle indtastes.

Afslutningsvist blev der takket for rapporteringen, og modtageren blev ført retur til oversigten med indrapporteringsdatoer.

Strukturen for registreringsskemaet kan ses i Bilag 1.

Om undersøgelsen - IV

Note om afsendelsestidspunkt

Afsender-teamet blev bedt om at registrere afsendelsestidspunkt, næste afhentningsdag m.fl. detaljer. Denne opgørelse kan ses i bilag 2 (**Afsendere tidspunkt Verian 2025.xlsx**).

Note om breve

Alle breve havde modtagers navn og adresse trykt i brevruden samt en afsenderadresse trykt over brevruden.

Note om brevkassetømningstidspunkt

Modtager-teamet blev opfordret til at tømme deres brevkasse dagligt efter kl. 17:00. I skema-linket blev modtager-teamet bedt om at registrere det eksakte tømningstidspunkt. Af bilag 3 fremgår det hvor stor en andel af brevkassetømningerne med PostNord-breve, som endte med at blive registreret efter 17:00.

Om undersøgelsen - V

Note om postkasser

I forbindelse med PostNords exit fra det danske brevmarked, er der i perioden blevet nedtaget en større antal fysiske PostNord postkasser.

På baggrund af dette har 5 af vores afsendere måtte sende 2/3 af deres breve fra PostNord pakkeshop i stedet.

Om undersøgelsen - VI

Note om dao

dao har ændret i deres oplysninger om leveringstid fra "5 dage" til "5 hverdage". Der står nu "5 hverdage" på hjemmesiden og i forretningsbetingelserne. Dette trådte i kraft d. 21. oktober 2025.

https://dao.as/wp-content/uploads/2025/10/Handelsbetingelser-for-Dansk-Avis-Omdeling-2025_211025.pdf

Måleperioden for kvalitetsmålingen er den 28. oktober – 14. november 2025.

Derfor er dao's resultater rettet til at vise dage undervejs i hverdage og ikke dage, som ved tidligere målinger.

Metode | Stratificering - Modtagere

For at sikre repræsentativiteten og rekruttering af modtagere udgangspunkt i en stratificering af den danske befolknings fordeling på regionsbasis.

Til højre ses den endelige fordeling af modtagere, der deltog i målingen.

Stratificering ideal - Fordeling antal modtagere					
Region Hovedstaden	Region Sjælland	Region Syddanmark	Region Midtjylland	Region Nordjylland	Total
71 (32%)	31 (14%)	46 (21%)	50 (23%)	22 (10%)	220 (100%)

Endelig fordeling af antal modtagere					
Region Hovedstaden	Region Sjælland	Region Syddanmark	Region Midtjylland	Region Nordjylland	Total
66 (31,6%)	29 (13,9%)	44 (21,1%)	49 (23,4%)	19 (10,0%)	209 (100%)

Metode | Fordeling af breve på modtagerregion

I alt er der blevet sendt 2.508 breve.

- 1.247 (50%) er sendt med dao
- 486 (19%) er sendt fra PostNord Postkasse
- 775 (31%) er sendt fra PostNord Pakkeshop

Hver modtager er blevet tilsendt 12 breve.

I tabellen til højre ses fordelingen af breve per region.

Region	dao	PostNord Postkasse	PostNord Pakkeshop	Breve total
Hovedstaden	411	148	233	792
Sjælland	165	76	107	348
Syddanmark	244	103	181	528
Midtjylland	308	105	175	588
Nordjylland	119	54	79	252
Sum	<u>1.247</u>	<u>486</u>	<u>775</u>	<u>2.508</u>

Beregning af leveringstid

- Hver lørdag eller søndag et brev har været undervejs, medfører at der regnes -1 fra resultatet.
- Breve registreret på henholdsvis lørdage og søndage er rykket til nærmeste fredag.
- dao forsendelser, der er afsendt **efter** der allerede har været afhentet breve den pågældende dag, tæller først som afsendt fra næste dag. Afsender har ved afsendelse spurgt personalet, hvorvidt der har været afhentet post den pågældende dag. Hvis personalet svarede "Ja" eller "Ved ikke", talte afsendelse først fra næste dag.
- Alle forsendelser fra en PostNord postkasse tæller først som afsendt fra næste hverdag, som beskrevet på PostNords hjemmeside.
- PostNord forsendelser afsendt **efter** en pakkeshops indleveringsfrist, tæller først som afsendt fra næste hverdag. Dette har ikke været tilfældet for nogen breve.
- Breve fra PostNord, som er registreret **efter** kl. 17:00 af en modtager, tæller som ankommet den pågældende dag, da PostNords omdeling regnes for afsluttet kl. 17:00. Breve fra PostNord, som er registreret **inden** kl. 17:00 af en modtager, tæller som ankommet dagen før, da det ikke kan udelukkes, at leveringen skete dagen før.

Resultat | Konfidensinterval

dao

	Ankommet indenfor 5 hverdage	Konfidensinterval (95%)
Total	99,6%	±0,001%
Region Hovedstaden	99,8%	±0,002%
Region Sjælland	99,4%	±0,006%
Region Syddanmark	100%	±0%
Region Midtjylland	100%	±0%
Region Nordjylland	97,5%	±0,14%

PostNord

	Ankommet indenfor 5 hverdage	Konfidensinterval (95%)
Total	90,5%	±1,62%
Region Hovedstaden	89,7%	±3,06%
Region Sjælland	86,7%	±4,94%
Region Syddanmark	90,8%	±3,38%
Region Midtjylland	92,5%	±3,10%
Region Nordjylland	93,2%	±4,30%

