

Edvard Thomsens Vej 14
2300 København S
Telefon 7221 8800
Fax 7262 6790
info@tbst.dk
www.trafikstyrelsen.dk

Dato 28. november 2018
(rev. jan. 2019)

Redegørelse for 2017 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	4
2.2 Udviklingen på pakkemarkedet	5
3. Tilsyn med den befordringspligtige postvirksomhed og med øvrige postvirksomheder	6
3.1 Prissætning på postmarkedet	7
3.2 Postbetjeningssteder	8
3.3 Kvalitet	9
3.3.1 Resultat af kvalitetsmålinger	9
3.4 Kundeklager	10
3.4.1 Indberetning af klager	10
3.5 Udligningsordningen	11
3.6 Undersøgelse af postmarkedet	12
3.7 Tilsyn med øvrige operatører	13
3.8 Økonomiske udfordringer for Post Danmark A/S	14
4. Udviklingen på postområdet overordnet set i EU	14
5. Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsens øvrige internationale arbejde	16

Indledning og sammenfatning

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsens redegørelse for 2017 om det danske postmarkeds tilstand og udvikling er en opfølgning på styrelsens mere omfattende redegørelse fra 2013 om samme emne. Det er hensigten for fremtiden at offentliggøre en lignende, opdateret redegørelse hvert år.

Redegørelsen tager udgangspunkt i de løbende opgaver i Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen 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 Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsens tilsynsopgaver på det danske postmarked, men berører afslutningsvis også kort udviklingen på det europæiske postmarked samt styrelsens øvrige europæiske virke.

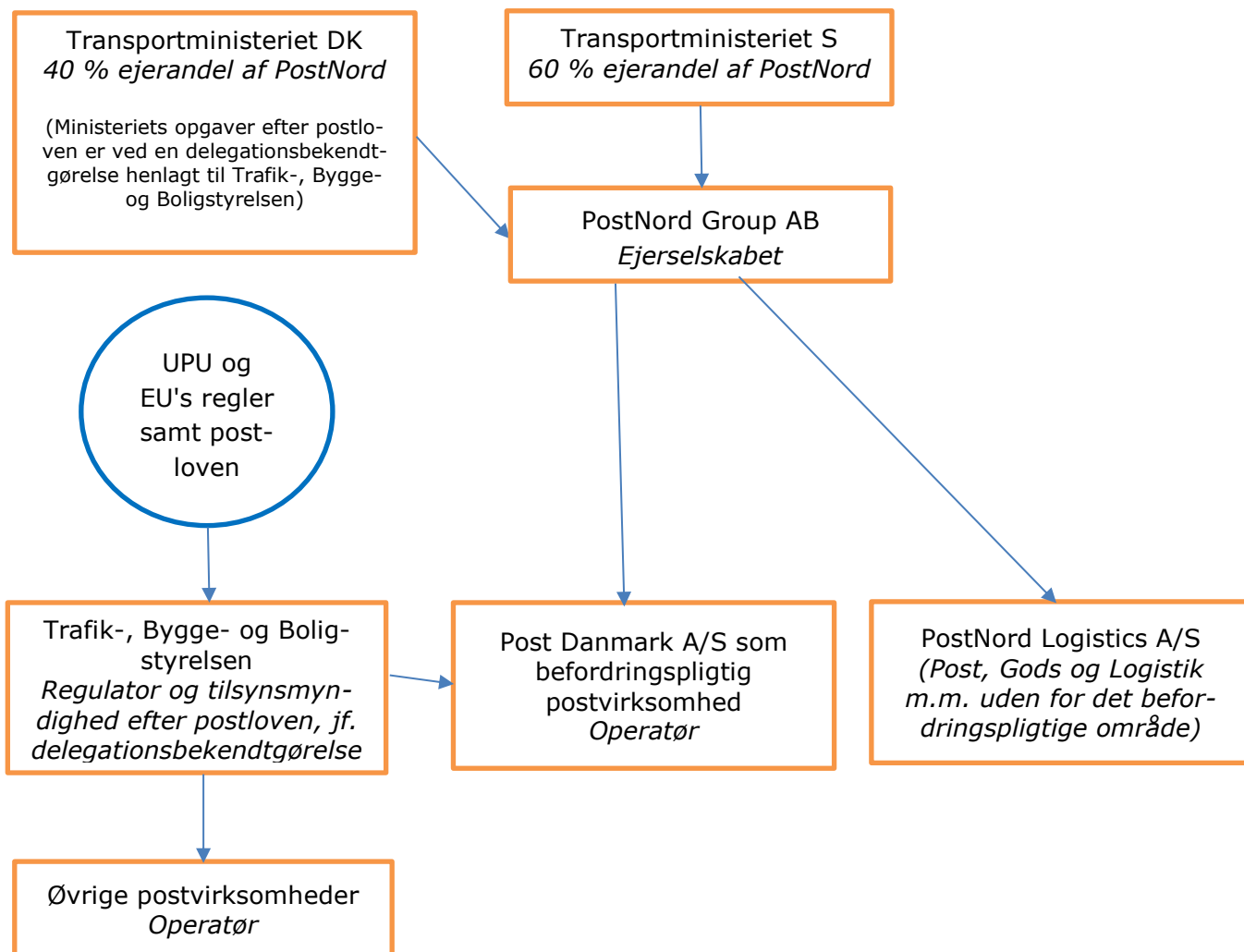
1. Europæisk markedsåbning på postområdet

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, således at operatørerne ikke længere skulle regulere sig selv og deres virke.

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', som skulle anvendes fra den 1. januar 2011 for 15 (ældre) medlemslandes vedkommende, mens de øvrige medlemslande fik 2 år mere til at åbne de tidligere nationale postmarkeder

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 den har 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. 1040 af 30. august 2017, samt ved bekendtgørelse nr. 727 af 24. juni 2011 om postbefordring og postvirksomheder.

2. Markedsmæssig udvikling på det danske postmarked

Der er ved udgangen af 2017 11 godkendte postvirksomheder i Danmark, inklusive den befordringspligtige postvirksomhed, Post Danmark A/S.

Ovennævnte virksomheder genererede en samlet omsætning ved brev- og pakkeforsendelser på ca. 6,8 mia. kr. i 2017¹

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

Det danske postmarked er stærkt præget af fortsat 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 Danmark A/S' 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. Derimod har konkurrenceforholdene på markedet for enkeltbrevforsendelser, dvs. breve fra private og fra små virksomheder, indleveret til Post Danmark A/S 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. Postmængderne er faldet med mere end 80 % siden 2000 og ca. 20 % årligt i de seneste to år.

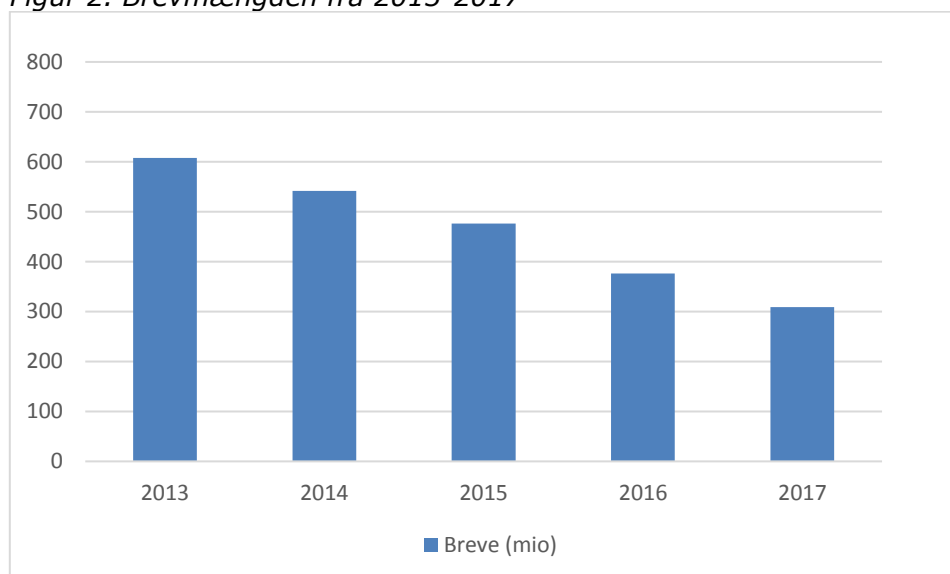
Nedenstående tabel 1 og figur 2 illustrerer udviklingen i brevmængden i de seneste fem år.

¹ Kilde: postvirksomhederne

Tabel 1. Udvikling i brevmængden

År	Breve (mio)	Udvikling ift. året før
2013	608	
2014	542	-11%
2015	476	-12%
2016	376	-21%
2017	309	-18%

Figur 2. Brevmængden fra 2013-2017



Substitution mod alternative digitale løsninger udgør 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 faldende brevmængder.

2.2 Udviklingen på pakkemarkedet

Pakkeområdet er præget af en væsentlig større grad af konkurrence. De tre største postvirksomheder på det danske pakkeområde for enkeltforsendelser er Post Danmark A/S, DAO365 A/S og GLS Denmark A/S, som hver især har indberettet pakkemængderne for 2017, men virksomhederne ønsker af konkurrencemæssige hensyn ikke de indbyrdes markedsandele offentliggjort.

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

postloven og underlagt tilsyn fra Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsens side.

'Kontraktpakker' er ifølge postloven adresserede pakker, som befordres i henhold til en forudgående aftale mellem transportvirksomheden og afsenderen. Det drejer sig typisk om befording af pakker fra erhvervsafsendere til erhvervsmodtagere (eksempelvis fra centralt lager eller hovedimportør til detailhandlende) samt på internethandelen, hvor afsender har en fast aftale med en transportvirksomhed eller en postvirksomhed om afhentning og udbringning af afsenderens produkter direkte fra afsender til forbrugerne (privatmodtagere).

På baggrund af Dansk e-handelsanalyses årsrapport for 2017 har Foreningen for dansk internethandel (FDIH) beregnet, at danskerne foretog 176 mio. handler på nettet i 2017, og det danske forbrug online var i alt på 115 mia. kr. Det er en stigning på godt 14 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.

Ud fra et kvalificeret estimat over de totale pakkemængder fra tidligere år er det imidlertid Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsens vurdering, at de samlede pakkemængder på det danske marked i 2017 udgjorde mindst 100 mio.

3. Tilsyn med den befordringspligtige postvirksomhed og med øvrige postvirksomheder

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen udsteder tilladelser til virksomheder, der udøver erhvervsmæssig 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 transport-, bygnings- og boligministeren 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 befording af blindeforsendelser) inden for nærmere fastsatte vægtgrænser. Befordringspligten omfatter indsamling, transport og omdeling af forsendelserne og på nærmere vilkår, som fastsættes af Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen.

I overensstemmelse hermed har Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen den 30. maj 2016 i forbindelse med en fornyelse af Post Danmark A/S' individuelle posttilladelse udpeget selskabet til fortsat at være befordringspligtig postvirksomhed i Danmark frem til udgangen af 2019.

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen har i 2017 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 eller vilkårene i tilladelsen, eller 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.

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen skal ifølge postlovens § 15, stk. 4, godkende takstfastsættelsen for indenlandske frimærkefrankerede breve på op til 50 g, der sendes som enkeltforsendelse. Styrelsen har i 2017 godkendt en forhøjelse af prisen for et sådant standardbrev fra 8 kr. til 9 kr. med virkning fra 1. januar 2018.

Tabel 2. Udvikling i porto for frimærkefrankerede indenlandske breve op til 50 g fra 2014-2018

År	Porto på frimærkefrankerede breve op til 50 g.
2014	6,50 kr.
2015	7,00 kr.
2016	8,00 kr.
2017	8,00 kr.
2018	9,00 kr.

Alle andre priser for de befordringspligtige postprodukter er det overladt til Post Danmark A/S 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:

- Post Danmarks egendrevne postbetjeningssteder med alle ydelser (i 2017 blot 2).
- Postbetjeningssteder hos eksterne samarbejdspartnere med alle ydelser (postbutikker).
- Butik med postfunktion med udvalgte ydelser.

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

Udviklingen i Post Danmarks betjeningssteder har fra 2014 til 2017 været følgende:

Tabel 3. Postbetjeningssteder med personlig betjening

År	Egendrevne postbetjeningssteder	Postbutikker	Butik med begrænset postfunktion	I alt
2017	2	168	856	1026
2016	3	193	879	1075
2015	6	197	901	1104
2014	21	190	710	921

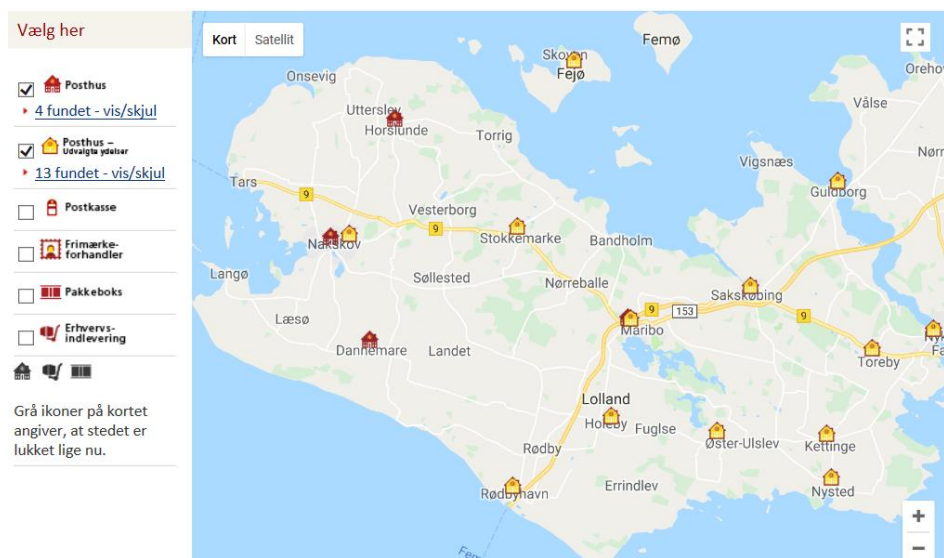
En butik med postfunktion drives af en lokal handlende. Der vil normalt være mulighed for indlevering af breve, udlevering af anmeldte forsendelser (breve og pakker) samt frimærkesalg.

Tabel 4. Selvbetjeningssteder

År	Pakkebokse	Postselv automater	Døgn-posthuse	I alt
2017	465	0	0	465
2016	467	0	0	467
2015	468	0	0	468
2014	465	11	7	483

Post Danmarks hjemmeside har en funktion, hvor man via et kort kan se placeringen af postbetjeningssteder rundt omkring i Danmark². Man kan således zoome ind på et bestemt område i landet og se f.eks. posthuse og postkasser i området. Nedenstående kort viser et eksempel på denne funktion, hvor posthuse på Lolland er afbildet.

² Kilde: <http://www2.postdanmark.dk/iis2-findos2/default.aspx>



Post Danmark har siden 2013 stedsvis 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 omstilling 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. Post Danmark fastsætter selv servicekravet for erhvervsbreve. For indenlandske pakker er servicekravet dag-til-dag befordring på alle hverdage.

Indtil den 30. juni 2016 havde Post Danmark to befordringspligtige brevprodukter: A-breve, hvor servicekravet var dag-til-dag befordring, og B-brevet, hvor servicekravet var 4 hverdage. Siden er A-

brevet blevet afløst af det ikke-befordringspligtige produkt, Quickbrevet, og servicekravet for B-breve er reduceret til 5 dage, samtidig med at B-brevet for fremtiden er standardbrevproduktet.

Tabel 5. Resultat af kvalitetsmålinger

Årsresultater	Breve
2017	95,1%
2016 - juli til december	93,0%
2016 - januar til juni	96,0%
2015	98,5%
2014	98,0%

3.4 Kundeklager

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen har i 2017 behandlet i alt 92 klager. Sammenholdt med et årligt antal breve på godt 300 millioner og et stigende pakkemarked må dette antal betegnes som beskedent.

Langt den mest almindelige årsag til, at offentligheden henvender sig til Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen, er for at klage over utilfredsstillende levering af post, for lav eller manglende erstatning i forbindelse med beskadiget eller forsvunden pakke eller manglende opfyldelse af befordringspligten. Ved borgerhenvendelser, eksempelvis klager over afgørelser truffet af Post Danmark om forsinkelser, erstatninger, postbetjeningsnettet mv., er det målsætningen, at den samlede sagsbehandlingstid i styrelsen inkl. nødvendig forudgående høring af Post Danmark ikke overstiger 10 uger.

Tabellen nedenfor viser graden af målopfyldelse i forhold til styrelsens målsætning.

Tabel 6. Styrelsens målopfyldelse på klagesager

Kvartal	Opfyldelsesgrad	Antal afsluttede sager
1. Kvartal 2018	96%	20
4. Kvartal 2017	94%	23
3. Kvartal 2017	100%	18
2. Kvartal 2017	100%	13
1. Kvartal 2017	100%	38
4. Kvartal 2016	97%	29
3. Kvartal 2016	97%	30
2. Kvartal 2016	95%	50
1. Kvartal 2016	100%	45

3.4.1 Indberetning af klager

I medfør af §§ 14 og 15 i Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsens bekendtgørelse nr. 727 om postbefordring og postvirksomheder skal postvirksomhederne udarbejde og offentliggøre oplysning om klageadgangen til postvirksomheden. Postvirksomheden skal ligeledes sikre, at brugere 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 tabel 7-10 ses fordelingen af klager samt klager med erstatning til følge som Post Danmark har opgjort den for 2017.

Tabel 7. Klager breve indland

	Antal klager	Antal klager med erstatning
Bortkomst	230	22
Forsinkelse	44	3
Beskadiget indhold	69	6

Tabel 8. Klager breve udland

	Antal klager	Antal klager med erstatning
Bortkomst	429	99
Forsinkelse	8	3
Beskadiget indhold	128	30

Tabel 9. Klager pakker indland

	Antal klager	Antal klager med erstatning
Bortkomst	4.575	2.930
Forsinkelse	50	32
Beskadiget indhold	4.027	3.167

Tabel 10. Klager pakker udland

	Antal klager	Antal klager med erstatning
Bortkomst	2.635	1.054
Forsinkelse	45	8
Beskadiget indhold	1.039	489

3.5 Udligningsordningen

Udligningsordningen er et system, fastsat i postloven, der anvendes til delvist at finansiere befordringspligten. Postvirksomheder kan pålægges at betale et økonomisk bidrag til en udligningsordning, der tjener til at fordele de udækkede dele af nettoomkostningerne ved befordringspligten mellem alle postvirksomheder, der tilbyder den pågældende hovedtjeneste (henholdsvis breve og pakker). Post Danmark A/S har søgt om bidrag for breve for regnskabsårene 2014-2016. Ordningen udløber imidlertid efter regnskabsåret 2016, jf. lov nr. 1560 af 13. december 2016 om ændring af postloven.

Status for de ansøgte år er:

Regnskabsår 2014:

Ansøgningen blev færdigbehandlet i 2017, hvor der blev opkrævet bidrag fra postvirksomhederne baseret på deres respektive antal af be-

fordrede breve i 2016. Det samlede bidrag på 2.55 mio. kr. blev udbetalt til Post Danmark i juni 2017. De bidragsydende postvirksomheder var:

- Bladkompagniet A/S
- Bornholms Tidende A/S
- FK Distribution
- Jysk Fynske Medier
- JB Omdeling
- Nordjyske Medier A/S

Regnskabsår 2015:

Ansøgningen er blevet færdigbehandlet i 2018, hvor de bidragsydende postvirksomheder betalte i alt 4.4 mio. kr. på baggrund af antal befordrede brevforsendelser i 2017. Beløbet blev udbetalt til Post Danmark i juni 2018. De bidragsydende postvirksomheder var:

- Bladkompagniet A/S
- Bornholms Tidende A/S
- FK Distribution
- Jysk Fynske Medier
- JB Omdeling
- Nordjyske Medier A/S

Regnskabsår 2016:

Ansøgningen er behandlet i 2017, og vil blive færdigbehandlet i foråret 2019, hvor antallet af brevforsendelser i 2018 er kendt. Herefter vil de bidragsydende postvirksomheder blive opkrævet deres respektive bidrag, og det samlede beløb vil efterfølgende blive udbetalt til Post Danmark.

3.6 Undersøgelse af postmarkedet

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen indsamler hvert år oplysninger om postmarkedet i Danmark, som sikrer, at Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen kan udøve sin pligt som tilsynsmyndighed. De indsamlede data indberettes derudover til EU, hvorved de indgår i arbejdet med at følge udviklingen på postmarkedet i EU. I den forbindelse anmoder Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen de virksomheder, som har en posttilslutning, om at afgive en række oplysninger i et spørgeskema. Indsamlingen er sket med henblik på at følge udviklingen på postmarkedet for at vurdere og i givet fald tage initiativer i forhold til priser, kvalitet og hurtighed.

Antallet af postvirksomheder i Danmark var 11 i 2017. En postvirksomhed er i henhold til postlovgivningen en virksomhed, der udfører erhvervsmæssig postbefordring af adresserede forsendelser, der vejer op til 20 kg. Postvirksomhederne skal på forlangende give Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen en række oplysninger bl.a. om befordrede postmængder.

Der er i alt beskæftiget ca. 21.000 personer i de 11 virksomheder, hvoraf Post Danmark beskæftiger ca. 8.000. Virksomhederne omsatte samlet set for omkring 6,8 mia. kr. ved brev- og pakkeforsendelser i 2017.

3.7 Tilsyn med øvrige operatører

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen havde ved udgangen af 2017 udstedt i alt 10 tilladelser til virksomheder, som udfører erhvervsmæssig postbefordring ud over den befordringspligtige postvirksomhed Post Danmark A/S.

Tabel 11. Postvirksomheder

Postvirksomhed	CVR-nr.	Adresse
Bornholms Tidende A/S	35244115	Nørregade 11-19, 3700 Rønne
Bladkompagniet A/S	54069510	Islevdalvej 205, 2610 Rødovre
Dansk Avis Omdeling A/S	26063892	Niels Finsensvej 11, 7100 Vejle
Fynske Medier	29847193	Banegårdspladsen 1, 5000 Odense C
GLS Denmark A/S	10549744	Kokmose 3, 6000 Kolding
JB Omdeling	34531641	Venneslaparken 39, 8300 Odder
Nordjyske Medier A/S	18096641	Langagervej 1, 9220 Aalborg Øst
Samdistributionselskabet Midt-Vest A/S	10108926	Østergade 21, 7400 Herning
Swift Distribution	21444642	Haag Alle 11, 2791 Dragør
Salling Group A/S	35954716	Rosbjergvej 33, 8220 Brabrand

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.

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 200.000 aviser og 100.000 magasiner og breve, og Bladkompagniet kan levere dagblade til hoveddøren. Bladkompagniet havde i 2017 en registreret kvalitet på 99,86 %.

Bladkompagniet opnåede i 2017 en reklamationsprocent på 0,20% for aviser, 0,18% for magasiner og slutteligt 0,03% for brevprodukter.

Dansk Avis Omdeling (DAO) omdeler pakker syv gange om ugen i stort set hele landet. DAO omdelte i 2017 mere end 51 millioner forsendelser. DAOs målsætning er et kvalitetsmål på 99,5 % og opnåede i 2017 en registreret kvalitet på 99,9 %.

DAO modtog i 2017 i alt 63.922 klager, hvilket svarer til 0,1 % af de samlede forsendelser.

GLS omdeler pakker i stort set hele landet med en vægt op til 30 kg, dog maksimalt 20 kg til private via pakkeshops. I 2017 havde GLS en registreret kvalitet på rettidighed på 97,89 % af alle pakker.

GLS modtog i 2017 i alt 1.062 klager, hvoraf 673 endte med erstatning. Af de 673 erstatningssager omhandlede 325 beskadigelse af pakker, 348 om bortkomst og 0 om forsinkelse af levering.

Postvirksomhederne skal betale et formålsbestemt årsgebyr for den generelle tilsynsindsats, og gennemføre målinger vedrørende virksomhedens service og offentligheds og fremsende redegørelsen herom til Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen.

3.8 Økonomiske udfordringer for Post Danmark A/S

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen har i 2017 efter anmodning fra Transport-, Bygnings- og Boligministeriets departement løbende ydet faglig bistand til undersøgelser og analyser i regi af departementet i relation til disses behandling af store økonomiske udfordringer hos Post Danmark A/S.

Arbejdet mandede ud i, at den danske og den svenske stat, som i fællesskab ejer koncernen PostNord AB, hvor Post Danmark A/S indgår som datterselskab, den 20. oktober 2017 indgik en aftale, hvorefter de to stater støtter omdannelsen af Post Danmark A/S med 2,2 mia. SEK.

Aftalen var bygget sådan op, at den danske stat skulle bidrage med 1,533 mia. SEK, som skulle gå til at opretholde postomdelingen og specifikt til at klare ekstra omkostninger i forbindelse med opsigelsen af danske medarbejdere på særlige vilkår. Desuden udgjorde ca. 267 mio. SEK et egenkapitalbidrag fra den danske stat og cirka 400 mio. SEK et egenkapitalbidrag fra den svenske stat.

EU-Kommissionen har medio 2018 godkendt det økonomiske tilskud til dækning af afskedigelsesomkostninger.

4. Udviklingen på postområdet overordnet set i EU

I 2017 har Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen på ministeriets vegne deltaget i Rådets behandling af Kommissionens forslag til forordning om grænseoverskridende pakkeleveringstjenester.

Forordningen er efterfølgende trådt i kraft i 2018 som Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/644 af 18. april 2018 om grænseoverskridende pakkeleveringstjenester.

Forordningen medfører en række nye administrative opgaver for Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen.

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 – skal én gang for alle meddele styrelsen deres navn, juridiske status og form, CVR-nr., momsregistreringsnummer, adresse samt kontaktoplysninger.

Herudover skal styrelsen modtage 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 (første gang i 2019) 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 listepriser pr. 1. januar i hvert år for pakkeleveringstjenester.

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

Endelig skal Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen hvert år desuden vurdere, om den befordringspligtige postvirksomheds listepriser 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. Kommissionen offentliggør senest en måned derefter denne ikke-fortrolige udgave.

Post- og pakkemarkedet påvirkes også af forslaget til ændring af godsloven med henblik på etableringen af en national godkendelsesordning for godskørsel for fremmed regning i varebiler mellem 2000 og 3500 kg med gods over 11 kg. Lovforslaget blev vedtaget i juni 2018, men træder først i kraft i juli 2019.

Herudover har Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen deltaget i EU-Kommissionens aktiviteter på postområdet, herunder bl.a. workshops og Postdirektivkomitémødet i december 2017.

5. Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsens øvrige internationale arbejde

På postområdet deltager Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen 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.

I 2017 er det internationale arbejde først og fremmest 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 interne marked for posttjenester og sikre en konsistent efterlevelse af postdirektivet.

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

Efter ønske fra Transport-, Bygnings- og Boligministeriets departement har styrelsen endvidere i 2017 deltaget i arbejdet i CERP (European Committee for Postal Regulation), CERP ser – inspireret af CEPT på teleområdet – på indflydelsen af international reguleringspolitik i alle CERP-lande og samarbejder med EU på postområdet med henblik på at få en fælles europæisk tilgang til spørgsmålene.

CERP-møder holdes efter behov, typisk 1-2 gange om året, men hyppigere op mod UPU-kongresserne, hvor CERPs UPU-arbejdsgruppe mødes med henblik på at forberede og koordinere de europæiske holdninger op mod UPU-kongressen hver 4. år.

Den seneste UPU-kongres fandt sted i Istanbul i september/oktober 2016; hvor det blev besluttet at afholde en ekstraordinær kongres – et midtvejsmøde - i Addis Ababa i de første 4-5 dage af september 2018.