

Carsten Niebuhrs Gade 43
1577 København V
Phone 7221 8800
Fax 7262 6790
info@tbst.dk
www.tbst.dk

Dato: 20. december 2020

Redegørelse for 2019 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	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 Udligningsordningen	13
3.6 Undersøgelse af postmarkedet	14
3.7 Tilsyn med øvrige operatører	15
4. Udviklingen på postområdet overordnet set i EU.....	Fejl!
Bogmærke er ikke defineret.	
5. Styrelsens øvrige internationale arbejde.....	Fejl!
Bogmærke er ikke defineret.	

Indledning og sammenfatning

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsens (herefter styrelsen) redegørelse om det danske postmarked for 2019 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.

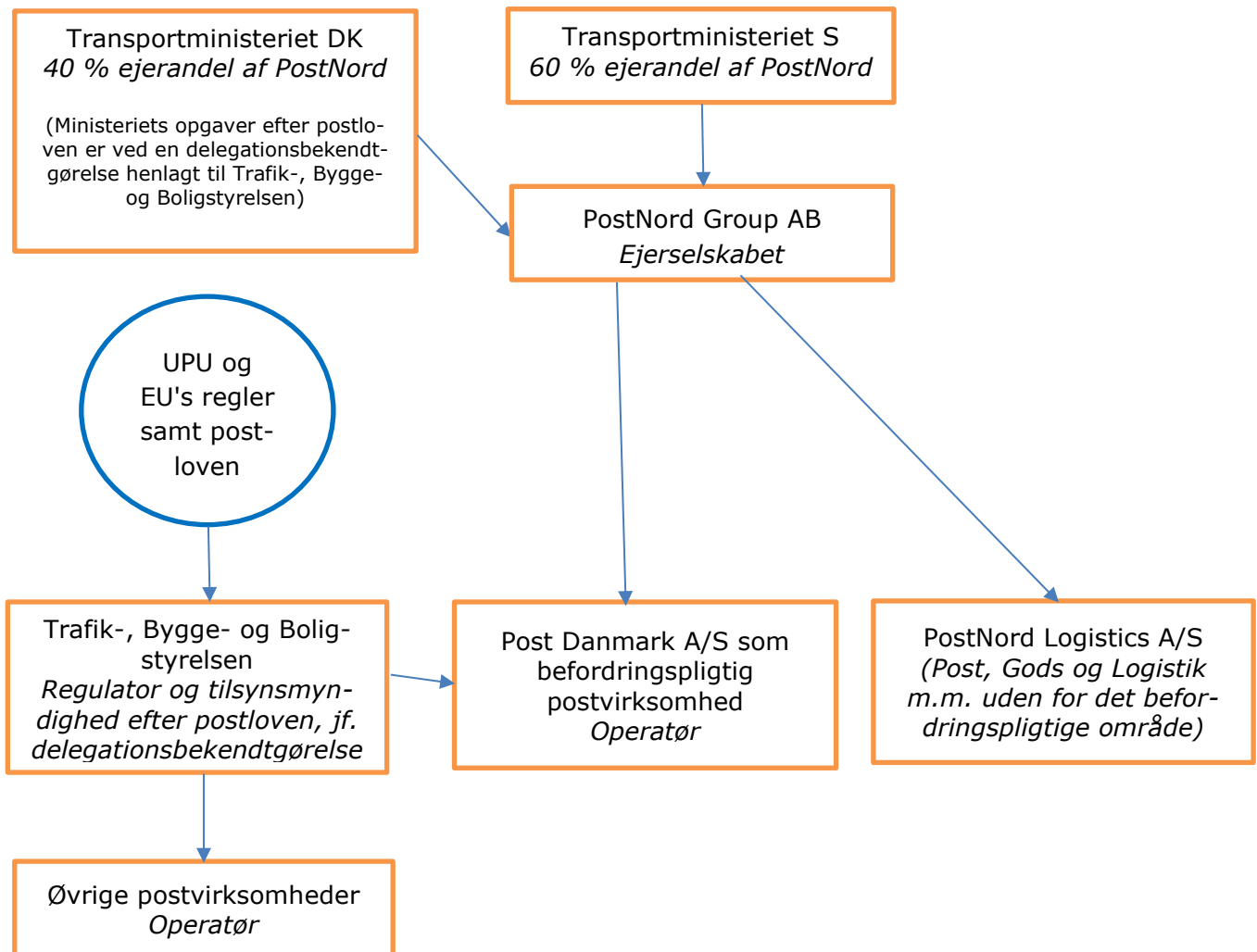
1. Europæisk markedsåbning på postområdet

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.

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. 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 var ved udgangen af 2019 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. 6,9 mia. kr. i 2019¹.

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

Det danske postmarked er fortsat 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 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 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. Postmængderne er faldet med mere end 80 % siden 2000 og ca. 15 % årligt i de seneste to år.

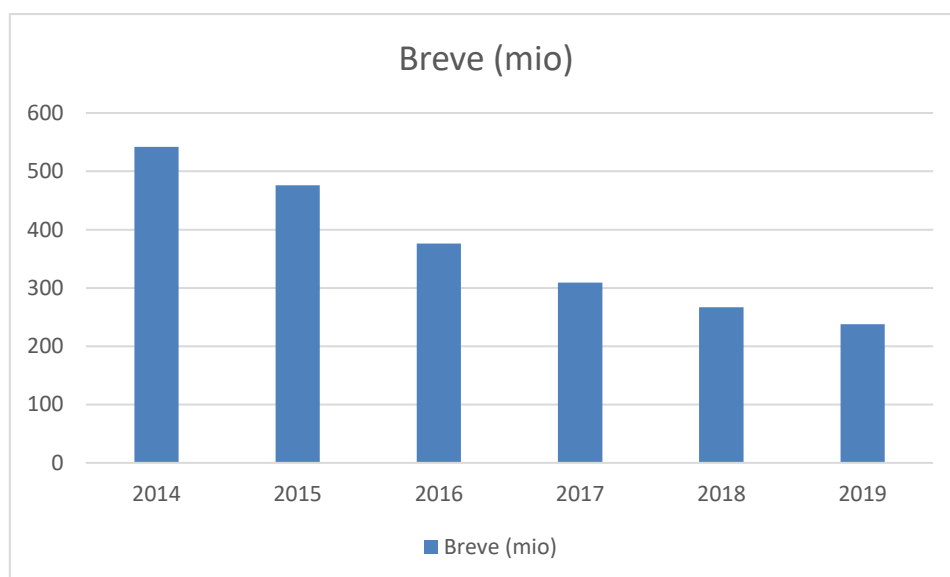
¹ Kilde: postvirksomhederne

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
2014	542	
2015	476	-12%
2016	376	-21%
2017	309	-18%
2018	267	-14%
2019	238	-11%

Figur 2. Brevmængden fra 2014-2019



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. 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 helt 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 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 2019 har Foreningen for dansk internethandel (FDIH) beregnet, at danskerne foretog 222 mio. handler på nettet i 2019, og det danske forbrug online var i alt på 146 mia. kr. Det er en stigning på 13 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 2019 udgjorde ca. 150 mio. pakker.

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. I december 2019 forlængede styrelsen tilladelsen med et halvt år.

Styrelsen har i 2019 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.

Styrelsen skal ifølge postlovens § 15, stk. 4, godkende takstfastsættelsen for indenlandske frimærkefrankererede breve på op til 50 g, der sendes som enkeltforsendelse. Styrelsen har i 2018 godkendt en forhøjelse af prisen for et sådant standardbrev fra 8 kr. til 10 kr. med virkning fra 1. januar 2019.

Tabel 2. Udvikling i porto for frimærkefrankerede indenlandske breve op til 50 g fra 2014-2019

År	Porto på frimærkefrankerede breve op til 50 g.
2019	10,00 kr.
2018	9,00 kr.
2017	8,00 kr.
2016	8,00 kr.
2015	7,00 kr.
2014	6,50 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.

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

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 3. Selvbetjeningssteder

År	Pakkebokse	Postselv automater	Døgn-posthuse	I alt
2019	432	184	0	616
2018	448	0	0	448
2017	465	0	0	465
2016	467	0	0	467

2015	468	0	0	468
2014	465	11	7	483

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

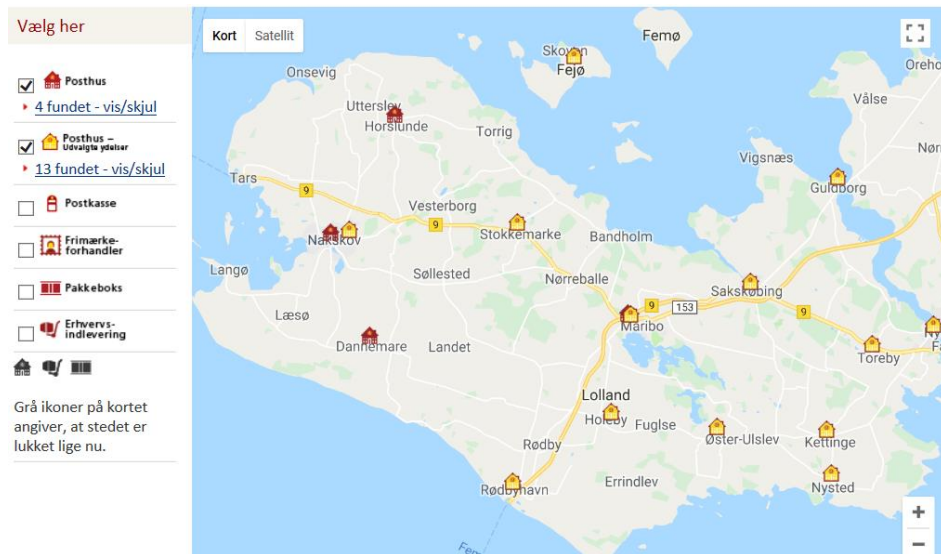
Udviklingen i Post Danmarks betjeningssteder har fra 2014 til 2019 været følgende:

Tabel 4. Postbetjeningssteder med personlig betjening

År	Egendrevne postbetjeningssteder	Postbutikker	Butik med begrænset postfunktion	I alt
2019	0	240	784	1024
2018	1	237	814	1051
2017	2	168	856	1026
2016	3	193	879	1075
2015	6	197	901	1104
2014	21	190	710	921

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 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 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 fire hverdage. Siden er A-

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

Tabel 5. Resultat af kvalitetsmålinger

Årsresultater	Breve
2019	95,4%
2018	95,4%
2017	95,1%
2016 – juli til december	93,0%
2016 – januar til juni	96,0%
2015	98,5%
2014	98,0%

3.4 Kundeklager

Styrelsen har i 2019 afsluttet i alt 82 sager med klager over postvirksomheder, heraf størstedelen over Post Danmark, hvilket skal sammenholdes med et årligt antal breve på knap 238 millioner og et stigende pakkemarked.

Langt den mest almindelige årsag til, at der klages til styrelsen, vedrører utilfredsstillende levering af post, for lav eller manglende erstatning i forbindelse med en beskadiget eller forsvunden pakke eller manglende opfyldelse af befordringspligten. Ved borgerhenvendelser, eksempelvis klager over afgørelser truffet af Post Danmark om forsinkelser, erstatninger, postbetjeningsnettet mv., var det i 2019 målsætningen, at den samlede sagsbehandlingstid i styrelsen inkl. nødvendig forudgående høring af Post Danmark ikke oversteg 10 uger.

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

Tabel 6. Styrelsens målopfyldelse på klagesager

Kvartal	Opfyldelsesgrad	Antal afsluttede sager
4. Kvartal 2019 ³	74%	23
3. Kvartal 2019	83%	6
2. Kvartal 2019	90%	30
1. Kvartal 2019	87%	15

³ Tallene for 2019 inkluderer både klager over Post Danmark og andre postvirksomheder

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 tabel 7-10 ses fordelingen af klager samt klager med erstatning til følge, som Post Danmark har opgjort den for 2019.

Tabel 7. Klager breve indland

	Antal klager	Antal klager med erstatning
Bortkomst	653	9
Forsinkelse	127	3
Beskadiget indhold	195	3

Tabel 8. Klager breve udland

	Antal klager	Antal klager med erstatning
Bortkomst	795	352
Forsinkelse	13	6
Beskadiget indhold	539	270

Tabel 9. Klager pakker indland

	Antal klager	Antal klager med erstatning
Bortkomst	8588	4842
Forsinkelse	335	41
Beskadiget indhold	4440	2166

Tabel 10. Klager pakker udland

	Antal klager	Antal klager med erstatning
Bortkomst	2665	916
Forsinkelse	121	5
Beskadiget indhold	774	326

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 har søgt om bidrag for breve for regnskabsårene 2014-2016. Ordningen er ophørt 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 befordrede 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 blev 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 blevet færdigbehandlet i 2019, hvor de bidragsydende postvirksomheder betalte i alt 5,7 mio. kr. på baggrund af antal befordrede brevforsendelser i 2018. Beløbet blev udbetalt til Post Danmark i juni 2019. De bidragsydende postvirksomheder var:

- Bladkompagniet
- Bornholms Tidende A/S
- Jysk Fynske medier
- JB Omdeling

3.6 Undersøgelse af postmarkedet

Styrelsen indsamler hvert år oplysninger om postmarkedet i Danmark, som sikrer, at styrelsen 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 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 for at vurdere og i givet fald tage initiativer i forhold til priser, kvalitet og hurtighed.

Antallet af postvirksomheder i Danmark var 12 i 2019. 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 styrelsen en række oplysninger bl.a. om befordrede postmængder.

Der er i alt beskæftiget ca. 10.500 personer i de 12 virksomheder, hvoraf Post Danmark beskæftiger ca. 6.500⁴. Virksomhederne omsatte samlet set for omkring 6,9 mia. kr. ved brev- og pakkeforsendelser i 2019.

⁴ Nogle af virksomhederne har ikke kunnet oplyse antallet af beskæftigede, hvorfor det reelle antal er noget højere.

3.7 Tilsyn med øvrige operatører

Styrelsen havde ved udgangen af 2019 udstedt i alt 11 tilladelser til virksomheder, som udfører erhvervs-mæssig postbefordring ud over den befordringspligtige postvirksomhed Post Danmark.

Tabel 11. Postvirksomheder

Postvirksomhed	CVR-nr.	Adresse
Bladkompagniet A/S	54069510	Islevdalvej 205, 2010 Rødovre
By-Expressen ApS	34475644	Nansensgade 9, 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	29847193	Bugattivej 8, 7100 Vejle
GLS Denmark A/S	10549744	Kokmose 3, 6000 Kolding
JB Omdeling	34531641	Venneslaparken 39, 8300 Odder
Nordjyske Medier A/S	19189384	Langagervej 1, 9220 Aalborg Øst
PHP SERVICE ApS	36441941	Energivej 3, 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.

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.

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 2019 en registreret kvalitet på 99,2 %.

Bladkompagniet opnåede i 2019 en reklamationsprocent på 0,20 % for aviser, 0,21 % for magasiner og slutteligt 0,02 % for brevprodukter.

Dansk Avis Omdeling (DAO) omdeler pakker syv gange om ugen i stort set hele landet. DAO omdelte i 2019 mere end 50 millioner forsendelser. DAOs målsætning er et kvalitetsmål på 99,5 % og opnåede i 2019 en registreret kvalitet på 99,85 %.

DAO modtog i 2019 i alt 74.373 klager, hvilket svarer til 0,15 % 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 GLS PakkeShops. I 2019 havde GLS en registreret kvalitet på rettidighed på 96,38 % af alle pakker, der var sendt af private forbrugere via GLS PakkeShops.

GLS modtog i 2019 i alt 1.397 klager fra private, hvoraf 900 endte med erstatning. Af de 900 erstatningssager omhandlede 561 beskadigelse af pakker, 339 bortkomst og 0 forsinkelse af levering.

Postvirksomhederne skal betale et formålsbestemt årsgebyr for den generelle tilsynsindsats, og gennemføre målinger vedrørende virksomhedens service og offentlighed og fremsende redegørelsen herom til styrelsen.

4. Udviklingen på postområdet overordnet set i EU

I 2019 har styrelsen for første gang skullet administrere 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.

Herudover har styrelsen deltaget i EU-Kommissionens aktiviteter på postområdet, herunder bl.a. workshops og Postdirektivkomitémøderne i juni og december 2018.

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.

I 2019 er det internationale europæiske 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 indre marked for posttjenester og sikre en konsistent efterlevelse af postdirektivet.

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

Styrelsen har desuden i 2019 deltaget i arbejdet i CERP (European Committee for Postal Regulation), hvor både ministerier og styrelser på postområdet deltager.

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.

I september 2019 deltog styrelsen således i den danske delegation ved CERPs forberedende møde forud for UPU's ekstraordinære kongres.

På UPU-kongressen, der afholdtes senere samme måned i Genève, blev der efter omfattende forhandlinger enstemmigt vedtaget en ny afregningsordning indebærende en gradvis forhøjelse af terminalafgifterne for så vidt angår maxibreve og småpakker.

UPUs terminalafgifter er de beløb, som postvirksomhederne i afsenderlandet skal betale til den postvirksomhed, der omdeler forsendelsen i modtagerlandet. Afgiftsforhøjelsen får navnlig virkning for de hidtil underskudgivende såkaldte "Kina-pakker", der som led i den internationale e-handel sendes fra sælgere i Asien til modtagere i fx Europa og Nordamerika.