



Åbent samråd vedr. antallet af klager over Post Danmark i 2005

Indledning:

Folketingets Trafikudvalg har den 30. januar 2007 anmodet mig om i et åbent samråd at drøfte spørgsmål P, Q, R og S om klager over Post Danmark A/S.

Sammen med mig i dag er:

- Kontorchef Tine Lund fra Transport- og Energiministeriet,
- Direktør Carsten Falk Hansen fra Færdselsstyrelsen og
- Chefkonsulent Mogens Antonsen, Færdselsstyrelsen.

Indledningsvis vil jeg nævne, at spørgsmålene tager afsæt i et telegram fra Ritzau af 29. januar 2007 med overskriften "Klager over Post Danmark eksploderer". Ritzau telegrammet bygger på en artikel offentliggjort samme dag på erhvervsportalen "i dag.dk".



Færdselsstyrelsen er dels ankeinstans for borgernes klager over postbetjeningen, dels fører styrelsen tilsyn med Post Danmark. Jeg har derfor bedt Færdselsstyrelsen om at undersøge oplysningerne i Ritzau telegrammet og artiklen på erhvervsportalen.

Post Danmark er i koncessionen pålagt at efterleve forskellige krav til service og kvalitet. Det er bl.a. et servicekrav, at breve skal leveres landsdækkende fra dag til dag med en leveringskvalitet på mindst 93 procent - og målsætningen er, at Post Danmark leverer en kvalitet på 95 procent.

Virksomheden skal desuden have klageprocedurer for kunderne og skal offentliggøre forretningsbetingelser for de postale tjenesteydelser omfattet af befordringspligten. Post Danmark lever ifølge Færdselsstyrelsen op til disse krav.



Herudover skal Post Danmark årligt offentliggøre en redegørelse, hvoraf antallet af klager over de beforderingspligtige ydelser og udfaldet af deres behandling fremgår.

Post Danmark offentliggør derfor årligt i forbindelse med virksomhedens årsregnskab en opgørelse over antallet af klager.

Jeg kan til orientering oplyse, at Post Danmark den 14. marts 2007 vil offentliggøre resultatet vedrørende antallet af klager for 2006. Jeg har dog allerede via Færdselsstyrelsen modtaget en orientering om 2006 resultatet, og det viser, at der desværre ikke er sket et fald i det samlede antal klager over Post Danmark.

Post Danmark har yderligere oplyst til Færdselsstyrelsen, at opgørelsesmetoden for 2006 er ændret, og at det derfor ikke



er muligt at sammenligne direkte med opgørelsen for 2005.

Jeg kan oplyse, at ændringen i opgørelsesmetoden skyldes, at Post Danmark ikke fremover ønsker, at klager over ydelser, der ikke er omfattet af beforderingspligten, indgår i den offentliggjorte statistik over klager.

På trods af ændringerne i opgørelsesmetode kan der sammenlignes direkte med 2005-resultatet for kategorien "indenlandske breve".

Antallet af bortkomne breve steg fra 18.809 i 2005 til 20.439 i 2006. Til gengæld var der færre klager over forsinkede breve (et fald fra 867 til 708) og over beskadigelser og manglende indhold i breve (et fald fra 2063 til 1966).



Jeg vil under min besvarelse på spørgsmål S redegøre for hvilke tiltag/krav, der må iværksættes overfor Post Danmark, således at problemerne løses, herunder at kunderne bliver så tilfredse som muligt.

Jeg vil herefter gå over til besvarelse af de af udvalget stillede spørgsmål.

Åbent samråd vedr. antallet af klager over Post Danmark i 2005

Spørgsmål P:

Hvordan forklarer ministeren den markante stigning i klager over Post Danmark, jf. vedlagte Ritzau telegram af 29. januar 2007, "Klager over Post Danmarks eksploderer"?"

Svar:

Post Danmark oplyser, at virksomheden samlet befordrer ca. 11 millioner forsendelser dagligt (breve, pakker, aviser, blade og adresseløse forsendelser m.v.) til ca. 2,6 millioner husstande og ca. 280.000 virksomheder i Danmark.

Med det betragtelige antal daglige forsendelser kan bortkomst og forsinkelse i sagens natur ikke helt undgås, men Post Danmark skal naturligvis gøre alt for at minimere omfanget.



Totalt set har Post Danmark i 2005 modtaget 77.623 klager vedrørende breve og pakker, hvilket skal holdes op imod, at der i året 2005 er befordret 1,2 milliarder breve og pakker. Dette svarer til, at Post Danmark modtager én klage, for hver gang der sendes 15.000 forsendelser.

Det er korrekt, at antallet af klager er steget gennem de seneste år. Antallet af klager er således gået op med ca. 12.000 fra 2003 til 2004 og med yderligere ca. 8.000 fra 2004 til 2005.

Post Danmark har oplyst, at kundernes klager og disses behandling er en væsentlig kilde til at fejl bliver rettet i produktionssystemet.

Post Danmark opfordrer derfor også selv kunderne til at klage over postbetjeningen. Bl.a. af denne årsag er adgangen til at klage blevet forbedret og



lettet, herunder via virksomhedens hjemmeside.

Hertil kommer, at Post Danmarks klagefunktion er blevet centraliseret og klager, der før kun blev registreret lokalt, registreres nu centralt. Det er Post Danmarks opfattelse, at disse forhold er en del af forklaringen på det stigende antal klager.

Post Danmark har tilføjet, at der indenfor de seneste år er foretaget en række større omlægninger i produktionen, som i implementeringsfasen har givet anledning til kvalitetsbrist og dermed fejl. Fejl som naturligt nok har givet anledning til reklamationer. Dette har f.eks. gjort sig gældende ved følgende omlægninger:

- indførsel af maskinel sortering af store breve og



- omlægning af logistiksystemet, hvor der er etableret nye brev- og pakkesorteringscentre.

Post Danmark har endvidere oplyst, at virksomheden i 2005 og 2006 har været hårdt ramt af den almindelige arbejdsmarkedssituation og at der p.t. alene i Storkøbenhavn og Nordsjælland er et udækket arbejdskraftbehov på 150 – 200 omdelere.

En stor personaleomsætning, øget overarbejde og anvendelse af vikarer har betydet, og betyder ifølge Post Danmark, at kvaliteten påvirkes negativt, dels som manglende rettidighed og dels et øget antal fejlaflleveringer, hvilket for begge deles vedkommende betyder, at der kommer flere reklamationer.

Åbent samråd vedr. antallet af klager over Post Danmark i 2005

Spørgsmål Q:

”Hvordan forklarer ministeren, at antallet af forsvundne breve er steget på to år?”

Svar:

Med hensyn til antallet af klager over forsvundne breve kan jeg oplyse, at der er tale om en stigning fra 16.588 klager over forsvundne indenlandske breve i 2004 til 18.809 klager over forsvundne indenlandske breve i 2005.

Antallet af klager steg således med 2.221 stk. svarende til en stigning på 13 pct. - og det er naturligvis i den gale retning.

I hele 2005 befordrede Post Danmark ca. 1,1 milliard breve, og måles bortkomsten i procent af den samlede brevmængde bliver procenten altså meget lille - ca. 0,002 pct. (én totusinde del af én procent). Ét mistet brev er



naturligvis altid ét for meget, men omfanget af forsvundne breve svarer rent faktisk til, at hvert enkelt postbud kun mister 1 til 2 breve om året.

Der er ikke nogen entydig årsagsforklaring, men ud over den forbedrede reklamationsproces, jf. mit svar på spørgsmål P, vurderer Post Danmark, at fejlafleveringer, som følge af urutinerede nyansatte og vikarer, er en væsentlig årsag til stigningen. Det er således ikke alle, der modtager et fejlafleveret brev, som returnerer det, så det kan komme frem til rette modtager.

Samtidig oplever Post Danmark desværre, at tyverier af post fra budenes cykler er blevet mere udbredt.

Åbent samråd vedr. antallet af klager over Post Danmark i 2005

Spørgsmål R:

”Hvordan forklarer ministeren, at kunderne hos Post Danmark oplever ringere service efter liberaliseringen af postmarkedet, som ministeren ellers har lovet skulle give bedre – ikke ringere – postservice?”

Svar:

Et stort flertal blandt Folketingets partier stod i 2004 bag vedtagelsen af lov om postbefordring, som indeholder rammerne for koncessionen til Post Danmark.

Koncessionen indeholder bl.a. krav til den service og kvalitet, som Post Danmark er forpligtet til at levere.

I forbindelse med den nye postlov blev de hidtidige mål for postkvaliteten ændret til egentlige krav.



Færdselsstyrelsen overvåger løbende, om Post Danmark lever op til de fastsatte krav jf. mine indledende bemærkninger.

Når henses til antallet af klager, som Post Danmark modtog i 2005 (77.623) hører det med til billedet, at antallet af sager, der af Post Danmarks kunder blev påklaget til Færdselsstyrelsen var under 200 stk. – antallet af sager i 2006 var på samme niveau. Jeg vil i øvrigt henviser til min besvarelse af spørgsmål P.

Post Danmark har endvidere oplyst, at klageprocenten for virksomheden ligger på niveau med postvæsnerne i Sverige (Posten AB) og England (Royal Mail).

Endelig kan jeg oplyse, at der som bekendt fra EU-Kommissionen er fremsat et forslag til ændring af postdirektivet. Direktivforslaget foreslår fuld liberalisering af postmarkedet i 2009 og i den forbindelse stiller



direktivet forslag om forbedret
klageadgang for brugerne.

Åbent samråd vedr. antallet af klager over Post Danmark i 2005

Spørgsmål S:

”Hvilke initiativer vil ministeren tage for at sikre, at problemerne i Post Danmark løses og at kunderne bliver mere tilfredse?”

Svar:

Som det fremgår af mine indledende bemærkninger, opfylder Post Danmark de service- og kvalitetskrav, som er fastsat i koncessionen.

Herudover har jeg fuld tiltro til, at Post Danmarks ledelse seriøst arbejder med at forbedre kvaliteten, og en af vejene hertil er at sikre, at det er let og enkelt for kunderne at klage til virksomheden.

Post Danmark har oplyst, at en af grundene til stigningen i antallet af klager er, at det er blevet lettere at klage, f.eks. via virksomhedens hjemmeside, og at reklama~~ti~~onsbehandlingen er blevet



mere effektiv - alle klager registreres nu centralt. Det er faktisk positivt.

Endvidere påpeger Post Danmark, at mediernes omtale gør endnu flere opmærksomme på muligheden for at klage.

Endelig har Post Danmark i det forløbne år fokuseret kraftigt på bortkomst, der skyldes interne tyverier. Post Danmark har på dette område iværksat forskellige initiativer for at dæmme op for problematikken.

Endvidere vil Færdselsstyrelsen som hidtil overvåge, at Post Danmark efterlever koncessionens krav til service- og kvalitet, ligesom styrelsen følger udviklingen i antallet af klager.

Det sker dels via den årlige opgørelse over klager, som offentliggøres på Post Danmarks hjemmeside, dels i styrelsens virke som ankeinstans for klager over



Post Danmark. I den forbindelse er det naturligvis et problem, at Post Danmark har ændret opgørelsesmetode.

Når det gælder antallet af klager i 2006, herunder at Post Danmark har ændret opgørelsesmetode for det samlede antal klager, har jeg anmodet Færdselsstyrelsen om at følge udviklingen på området nøje og herunder tilkendegivet:

At det skal være muligt at følge udviklingen i antallet af klager over Post Danmark – en udvikling, der i øvrigt gerne over tid bør bringes til at vise et fald i antallet af klager.

At Post Danmark mere regelmæssigt orienterer Færdselsstyrelsen om udviklingen.