

MINISTEREN

Folketingets Trafikudvalg
Christiansborg
1240 København K

Dato 9. maj 2008
J nr. 004-466

Frederiksholms Kanal 27 F
1220 København K

Telefon 33 92 33 55

Trafikudvalget har i brev af 29. april 2008 stillet mig følgende spørgsmål 572 (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare.

Spørgsmål nr. 572:

"Ministeren bedes redegøre for, hvor stor en del af den bortkomne mængde af post og pakker, der vurderes forsvundet på grund af tyveri samt fremsende statistik over mængden af bortkommen post og pakker for perioden 2002-2007."

Svar:

På baggrund af en udtalelse fra Færdselsstyrelsen, der fører tilsyn med, at Post Danmark lever op til koncessionens service- og kvalitetskrav, og som har indhentet oplysninger fra Post Danmark, kan jeg oplyse følgende:

Post Danmark er i koncessionen for Post Danmark pålagt årligt at offentliggøre en redegørelse, hvoraf antallet af klager over de befordringspligtige ydelser og udfaldet af deres behandling fremgår. Offentliggørelsen af redegørelsen er senest sket den 14. marts 2008 på Post Danmarks hjemmeside.

Selskabet oplyser, at der ikke foretages en opgørelse af, hvor stor en del af de indgivne reklamationer om bortkomne breve og pakker, der kan henføres til tyveri.

Det er Post Danmarks erfaring, at forsendelser kan bortkomme på mange måder, hvor tyveri dog også forekommer. Der kan være tale om følgende måder:

- Indpakningen kan gå itu, således at indholdet falder ud, og ikke umiddelbart kan placeres i forhold til forsendelser eller afsender/modtager. Indholdet sendes derfor til Post Danmarks kundeservice, der herefter forsøger at placere det i forhold til de indgivne reklamationer. Desværre lykkes dette ikke altid.
- Mangelfuld adressering kan indebære, at forsendelser udleveres til en forkert adressat, og ikke senere kan skaffes tilbage.



- Afsenderen reklamerer over almindelige forsendelser sendt som breve, der ikke registreres særskilt ved indleveringen, og som modtageren ikke kvitterer for ved udleveringen, som bortkommet, uanset at forsendelsen ikke er sendt. Reklamationer af denne art kan skyldes, at der har været afsendt større partier, hvor enkelte forsendelser ikke er blevet medsendt, eller at afsender af anden grund fejlagtigt indgiver reklamation.
- Breve og pakker bortkommer ved indbrud i Post Danmarks bygninger og ved tyveri under omdeling. Som nævnt tidligere er der ikke foretaget en særskilt opgørelse over mængden af disse breve og pakker, men ud fra det samlede reklamationsomfang er der efter Post Danmarks vurdering tale om få forsendelser. Ifølge Post Danmark er det i sådanne tilfælde ofte muligt at kontakte afsendere ud fra forsendelsesoplysninger, som er tilgængelige for Post Danmark, inden der indgives en reklamation.
- Hvert år afsløres et mindre antal medarbejdere i at stjæle breve og pakker under deres arbejde. Antallet har gennem de seneste 10 år været ret konstant på mellem 10 og 20 medarbejdere, såvel Post Danmarks egne medarbejdere som ansatte hos underleverandører. Enkelte år har der været lidt flere tilfælde. Omfanget af stjålne forsendelser i denne sammenhæng er vanskeligt at gøre op, idet der kan være tale om flere, end det er muligt for Post Danmark at bevise. Post Danmark antager dog, at det drejer sig om færre end 200 forsendelser pr. år.

Post Danmark gør i forbindelse med antallet af klager over bortkomst opmærksom på, at selskabet omdeler i gennemsnit ca. 11 mio. forsendelser om dagen til ca. 2,9 mio. husstande og virksomheder. Antallet af klager over bortkomst svarer til, at der er 1 klage for hver gang, der sendes ca. 23.000 forsendelser.

Som ønsket vedlægges oversigter over indgivne reklamationer for perioden 2002 – 2007. Det fremgår heraf, at det samlede antal reklamationer i 2007 udgjorde 61.839, heraf var der 49.106 klager over bortkomst af forsendelser. Der gøres opmærksom på, at Post Danmark har ændret opgørelsesmetode fra 2005 til 2006. Dette skyldes, som nævnt indledningsvis, at Post Danmark alene skal offentliggøre klager over de befordringspligtige ydelser. Til og med 2005 har Post Danmark også offentliggjort antallet af klager over de ikke-befordringspligtige erhvervspakker.

Med venlig hilsen

Carina Christensen