



MINISTEREN

Transportudvalget  
Folketinget  
1240 København K

Dato 7. november 2011  
J. nr. 2011-3406

Frederiksholms Kanal 27 F  
1220 København K

Telefon 41 71 27 00

Transportudvalget har i brev af 14. oktober 2011 stillet mig følgende spørgsmål 12 (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Morten Marinus (DF).

**Spørgsmål nr. 12:**

"Ministeren bedes redegøre for, hvor mange klager Post Danmark modtager på årsbasis (i eksempelvis de sidste fem år) over, at postbudene har forsømt at ringe på hos borgere, som er hjemme - ofte i forventning om, at postvæsenet er på vej med en pakke - når budene kommer for at aflevere pakker, men i stedet kun efterlader en besked i postkassen om, at pakken kan afhentes på posthuset. Hvad vil ministeren gøre for at sikre, at Post Danmark ophører med denne praksis?"

**Svar:**

På baggrund af en udtalelse fra Trafikstyrelsen, der har indhentet oplysninger fra Post Danmark, kan jeg oplyse følgende:

I forbindelse med reklamationer over pakker registrerer Post Danmark ikke klagerne på et detaljeringniveau, som gør det muligt at besvare spørgsmålet. Post Danmark er dog bekendt med, at der i visse dele af dagspressen har været omtalt en del tilfælde, hvor det hævdes, at Post Danmark undlader omdeling af pakker, selv om adressaterne befinder sig på bopælen. På denne baggrund er Post Danmark på forsøgsbasis begyndt at registrere disse henvendelser på udvalgte distributionscentre, men der kan på grund af den korte periode, hvor forsøget har kørt, ikke drages en konklusion endnu.

Post Danmark kan naturligvis ikke udelukke, at der kan forekomme enkelte tilfælde, hvor omdelingen bevidst er udeladt, og hvor der eventuelt kun er sendt en anmeldelse. Hvis det opdages, vil dette naturligvis blive betragtet som en tjenesteforseelse, og der vil blive taget de relevante skridt over for medarbejderen. Post Danmark bemærker, at det faktisk er nemmere at omdele en pakke, end at tage pakken med retur til distributionscenteret.

Følgende forhold kan ifølge Post Danmark give anledning til misforståelser:



- Der er indført et nyt pakkeprodukt, hvor afsenderen ikke har betalt for omdeling til den enkelte husstand. Denne mulighed – ”Pakker uden omdeling” – kan give anledning til misforståelser.
- Ved aflåste opgange kan pakkeomdelerne ikke altid komme til at aflevere en pakke eller en anmeldelse, idet pakkeomdelerne i modsætning til brevomdelerne ikke har nøgler til disse opgange. Anmeldelsen sendes i stedet som et brev og omdeles næstfølgende hverdag. I den forbindelse forklares det for modtageren, at der har været forsøgt afleveret en pakke, men da det ikke har kunnet lade sig gøre, fremsendes en meddelelse som skal bruges til at afhente pakken på posthuset.

Endelig har Post Danmark oplyst, at antallet af klager vedrørende pakker kun er 0,121 pct. af det samlede antal befordrede pakker, svarende til én klage for hver 825 pakker.

Med venlig hilsen

Henrik Dam Kristensen