



MINISTEREN

Dato 17. april 2012
J. nr. 2012

Frederiksholms Kanal 27 F
1220 København K

Telefon 41 71 27 00

Folketingets Transportudvalg
Christiansborg
1240 København K

Transportudvalget har i brev af 2. april 2012 stillet mig følgende spørgsmål 586 (TRU alm. del), som jeg herved skal besvare. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Morten Marinus (DF).

Spørgsmål nr. 586:

"Kan ministeren redegøre for, hvordan han vil sikre, at posttilsynet fremover dokumenterer deres kontrol og indrapporterer det til ministeren?"

Svar:

Jeg kan oplyse, at Trafikstyrelsen i medfør af postloven er bemyndiget til at udøve de generelle tilsynsbeføjelser, som transportministeren er tillagt efter loven.

Transportministeriets departement har det overordnede tilsyn med Trafikstyrelsens varetagelse af sine tilsynsopgaver på det danske postmarked.

For så vidt angår Trafikstyrelsens tilsynsopgaver kan jeg oplyse, at styrelsen som led i tilsynet holder kvartalsvise møder med Post Danmark. Endvidere modtager Trafikstyrelsen en række skriftlige oplysninger fra Post Danmark, jf. nedenfor.

Trafikstyrelsen fører tilsyn med, at Post Danmark lever op til de service- og kvalitetsmål for befordringen af breve, økonomibreve, pakker, dagblade og øvrige blade, som konkret er fastsat i den individuelle tilladelse til Post Danmark, og som indirekte følger af postloven. Med henblik herpå modtager styrelsen hver måned følgende oplysninger fra Post Danmark:

- Resultatet af den eksterne kvalitetsmåling for breve, økonomibreve og magasinpost
- Resultatet af Post Danmarks interne kvalitetsmåling for pakker, dagblade og øvrige blade
- Årsagsforklaringer til eventuelle større forsinkelser på brevområdet.

På brevområdet er det et uafhængigt analyseinstituts kvalitetsmålinger (Quotas GmbH), som ligger til grund for Trafikstyrelsens vurderinger, og målingerne

finder sted i henhold til en række EU-standarder. Pakke- og bladbefordringen bliver vurderet på grundlag af Post Danmarks interne målinger.

Hvis kvalitetsmålingerne - eller udviklingen over tid - giver anledning til spørgsmål, og navnlig hvis resultaterne ligger under de fastsatte kvalitetskrav, vil Trafikstyrelsen selvsagt reagere herpå over for Post Danmark, som vil blive bedt om nærmere forklaringer. Det skete senest efter vinteren 2010-11 foranlediget af vejrliget visse steder i landet.

Med postloven er der samtidig indført hjemmel for Trafikstyrelsen til at pålægge Post Danmark en bod for mangelfuld opfyldelse af kvalitetskravet på 93 pct. for én eller flere af de indenlandske brevttyper i et kalenderår. Jeg kan oplyse, at der for 2011 under ét – til trods for de nævnte vejrligsproblemer i begyndelsen af året – ikke har været anledning til at bringe bodsordningen i anvendelse.

Trafikstyrelsen fører således løbende tilsyn både med Post Danmarks rettidighed måned-for-måned og tilsyn med, hvorvidt Post Danmark samlet set - når året er gået - landsdækkende har levet op til kvalitetskravene.

Trafikstyrelsen fører ligeledes tilsyn med, at Post Danmark overholder postlovens og den individuelle tilladelses krav til det landsdækkende postbetjeningsnet, og Post Danmark sender årligt en rapport til Trafikstyrelsen om den hidtidige og den forventede udvikling i postbetjeningsnettet, på baggrund af hvilken styrelsen efterfølgende orienterer Transportministeriets departement.

Klagesagsbehandlingen er også et led i tilsynet, idet styrelsen derigennem bliver gjort bekendt med f.eks. problemer med postleveringen i et område.

Trafikstyrelsen behandler klager fra postbrugerne over Post Danmark og andre post- eller distributionsvirksomheder.

Trafikstyrelsens sagsbehandling af klager over Post Danmark drejer sig typisk om:

- Utilfredsstillende levering af post
- For lav eller manglende erstatning i forbindelse med beskadigede eller bortkomne brev- eller pakkeforsendelser
- Manglende opfyldelse af befordringspligten.

Klagesager - i lighed med andre henvendelser til styrelsen om Post Danmark eller klager over andre post- eller distributionsvirksomheder - dokumenteres ved oprettelse og registrering i Trafikstyrelsens journalsystem.

Transportministeriets tilsyn med Trafikstyrelsens posttilsyn er dels baseret på resultatkontrakten mellem departementet og styrelsen og dels på bilaterale møder mellem departementet og styrelsen samt via de input, som departementet får via borgerhenvendelser og artikler i pressen. Hertil kommer gennemgang af og krav til indhold i styrelsens årsrapporter.

Jeg har noteret mig, at Trafikstyrelsen har oplyst, at styrelsen for fremtiden vil udfærdige korte beslutningsreferater fra sine bilaterale kontakter og møder

med Post Danmark om postkvaliteten eller om andre emner omfattet af styrelsens generelle tilsyn med Post Danmarks opfyldelse af befordringspligten.

Med venlig hilsen

Henrik Dam Kristensen