



TRANSPORTMINISTEREN

Transportudvalget  
Folketinget

Dato 2. marts 2020  
J. nr. 2020-1454

Frederiksholms Kanal 27 F  
1220 København K

Telefon 41 71 27 00

Transportudvalget har i brev af 7. februar 2020 stillet mig følgende spørgsmål (TRU alm. del), som jeg herved skal besvare. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Kristian Pihl Lorentzen (V).

**Spørgsmål nr. 334:**

Hvad agter ministeren at gøre i anledning af den utilfredsstillende stigning i antallet af bortkomne forsendelser hos PostNord?

**Svar:**

Jeg har forelagt spørgsmålet for Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen, der har oplyst følgende, som jeg kan henholde mig til:

”Alle postvirksomheder, herunder Post Danmark, skal i medfør af § 15, stk. 4, i Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsens bekendtgørelse nr. 727 af 24. juni 2011 om postbefordring og postvirksomheder årligt udarbejde en redegørelse, hvoraf antallet af klager over virksomhedens posttjenester og udfaldet af deres behandling fremgår. Redegørelsen skal offentliggøres.

Post Danmark har på sin hjemmeside således offentliggjort antallet af klager for perioden 2005 - 2019 fordelt på bortkomst, forsinkelse og beskadigelse af henholdsvis breve og pakker. Oversigterne for 2018 og 2019 vedlægges til udvalgets orientering.

I anledning af spørgsmålet har Post Danmark gjort opmærksom på, at antallet af samtlige klager i 2019 på 19.245 svarer til 0,007 pct. af det samlede antal postforsendelser, selskabet håndterede i 2019.

Post Danmark har endvidere oplyst, at tallet for klager over bortkomne breve og pakker i 2019 udgjorde 12.701, svarende til 0,004 pct. af det samlede årlige antal befordrede forsendelser, mens det tilsvarende tal i 2018 var 10.945, eller 0,003 pct. af det samlede antal. Stigningen i klagerne over bortkomst udgjorde således i alt 1756 fra 2018 til 2019.

Det fremgår af Post Danmarks oversigt, at den største del af de bortkomne forsendelser er pakker, og Post Danmark har i den forbindelse henvist til den stigning, der har været i antallet af befordrede pakker i perioden som følge af væk-



sten i e-handelen. Ifølge Post Danmark er der over de seneste 2 år således tale om en vækst i antal pakker fra afsender til modtager på 26 pct.

Side 2/2

Post Danmark har tilkendegivet, at hver eneste bortkomne forsendelse naturligvis er meget beklagelig.

Post Danmark har supplerende oplyst, at virksomheden i 2018 lancerede en mulighed for erhvervskunder for at klage på Post Danmarks online kundeportal. Denne mulighed har medført en del klager over bortkomne pakker, som det viser sig reelt ikke er bortkomne, men som er undervejs i postbehandlingen. Disse pakker er registreret som bortkomne, selvom de efterfølgende er kommet frem til modtageren.”

Med venlig hilsen

Benny Engelbrecht