



BILAG A

30. august 2024

Ydelsesspecifikation vedrørende varetagelse af postbefordring af blindeforsendelser fra den 1. september 2024 til og med den 31. oktober 2024

Opgavevaretagelsen omfatter postbefordring af gratis blindeforsendelser på op til 7 kg.

I punkt 2 er omtalt behandling af klager og erstatningsbestemmelser. I pkt. 3 omtales forretningsbetingelser.

1. Gratis blindeforsendelser på op til 7 kg.

I indlandet og til og fra udlandet skal der kunne sendes blindeforsendelser på op til 7 kg, med mindre andet følger af reglerne i UPU eller andre internationale overenskomster, jf. bilag 1.

Blindeforsendelser postbefordres som almindelige breve.

1.1 Service- og kvalitet

Blindeforsendelser skal håndteres som almindelige adresserede breve i overensstemmelse med postlovgivningen med de tilføjelser, der følger af denne specifikation.

Blindeforsendelser skal omdeles én gang dagligt som minimum 5 hverdage om ugen. Omdelingen skal kunne ske til alle juridiske og fysiske personers bopæl i Danmark (folkeregisteradresse). Blindeforsendelser til mindre øer omdeles i overensstemmelse med pkt. 3 (ramme for postbetjening af mindre øer) i bilag A til udpegningsbrev af 27. december 2023.

Omdeling kan undlades grundlovsdag, juleaftensdag og på enkelt-hverdage der falder mellem søn- og helligdage samt officielle fri-dage (mellemdage).



93 pct. af blindeforsendelserne skal være omdelt senest 5 hverdage efter indlevering. Procentdelen af rettidigt omdelte blindeforsendelser opgøres i henhold til CEN-standarderne DS/EN 14508 (enkeltbreve) og DS/EN 14534 (massebreve). Blindeforsendelserne indgår i målingerne af almindelige breve og opgøres således ikke separat.

Blindeforsendelser fra udlandet undergives ved ankomsten til Danmark de service- og kvalitetskrav, der gælder i indlandet.

1.2 Indleveringssteder

Postvirksomheden skal modtage blindeforsendelser til forsendelse i et landsdækkende net af indleveringssteder.

Et indleveringssted kan være et betjent indleveringssted, en postkasse eller lignende.

Indleveringsstederne placeres efter kundernes behov, dvs. ud fra en vurdering af, hvor kunderne typisk kommer, eksempelvis supermarkeder, købmænd og andre butikker i detailhandelen.

2. Behandling af klager og erstatningsbestemmelser

Postvirksomheden skal behandle klager fra borgere og virksomheder m.v. over postale ydelser, der er omfattet af denne ydelsesspecifikation.

Postvirksomheden skal give klagevejledning til klageren.

Trafikstyrelsen behandler kun klager, der allerede har været forelagt for og behandlet af postvirksomheden.

Postvirksomheden udarbejder årligt en redegørelse, hvor antallet af klager over virksomhedens postydelser og udfaldet af deres behandling fremgår. Der udarbejdes ikke en separat redegørelse eller opgørelse vedr. blindeforsendelser, idet disse indgår som en del af de almindelige breve. Redegørelsen offentliggøres på virksomhedens hjemmeside.

Postvirksomheden er erstatningspligtig for forsinkelse, bortkomst eller beskadigelse af indenlandske forsendelser, såfremt forsinkelsen, bortkomsten eller beskadigelsen skyldes fortsæt eller uagtsomhed, der kan tilregnes postvirksomheden.



Postvirksomheden kan begrænse erstatningspligten således, at der ikke ydes erstatning for forsinkelse, bortkomst eller beskadigelse af forsendelser, der sendes som almindelige breve, herunder blindeforsendelser.

Postvirksomheden skal offentliggøre betingelserne for ydelse af erstatning, herunder reklamations- og forældelsesregler, erstatningens omfang samt erstatningsbeløb for forsinkelse, bortkomst eller beskadigelse af indenlandske forsendelser omfattet af denne ydelsesspecifikation.

For forsendelser til og fra udlandet samt til og fra Færøerne og Grønland ydes erstatning efter reglerne i UPU eller de overenskomster, der måtte være indgået med den pågældende postvirksomhed i udlandet.

3. Forretningsbetingelser

De kundevedte forhold, som er fastsat i denne ydelsesspecifikation, skal fremgå af postvirksomhedens generelle forretningsbetingelser eller af særskilte forretningsbetingelser. Forretningsbetingelserne skal være tilgængelige på hjemmesiden og skal efter anmodning kunne fås i papirform ved et indleveringssted eller eftersendes til den pågældende.