



BILAG A

22. december 2023

Ydelsesspecifikation vedrørende varetagelse af tre områder i en overgangsperiode med virkning fra 1. januar 2024

Opgavevaretagelsen omfatter følgende:

- 1) Postbefordring af gratis blindeforsendelser på op til 7 kg.
- 2) Postbefordring af adresserede forsendelser til og fra udlandet samt til og fra Færøerne og Grønland, herunder rekommanderede forsendelser og værdiforsendelser.
Adresserede indenlandske rekommanderede forsendelser og værdiforsendelser samt forkyndelsesbreve.
- 3) Ramme for postbetjening af mindre øer.

I punkt 4 er omtalt behandling af klager og erstatningsbestemmelser. I pkt. 5 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.

Forsendelsen kan ske enten som brev eller pakke.

1.1 Service- og kvalitet

Blindeforsendelser skal håndteres som almindelige adresserede forsendelser 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).



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

93 pct. af blindeforsendelserne skal være omdelt senest 5 hverdage efter indlevering, hvis de befordres som breve. Procentdelen af rettidigt omdelte blindeforsendelser opgøres i henhold til CEN-standarderne DS/EN 14508 (enkeltbreve) og DS/EN 14534 (masserbreve). Denne opfølgning foretages af Trafikstyrelsen, som afholder omkostninger hertil.

Er der tale om en pakke, skal 93 pct. af pakkerne være omdelt dag-til-dag. Postvirksomheden måler selv kvaliteten.

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 pakkeautomat 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. Forsendelser til og fra udlandet m.v.

Postvirksomheden skal for forsendelser til udlandet, jf. nedenfor, som virksomheden er udpeget til at varetage, anvende takster, som er omkostningsægte, gennemsigtige og ikkediskriminerende.

Trafikstyrelsen fastsætter nærmere om udstedelse af frimærker påtrykt "Danmark".

2.1 Forsendelser til og fra udlandet, Færøerne og Grønland

Postvirksomhedens forpligtelse er reguleret af Verdenspostkonventionen med tilhørende bestemmelser (regler i Universal Postal Union - UPU) og andre internationale overenskomster.



Opgaven omfatter sortering, transport og omdeling af ankom-mende brevforsendelser (breve, magasiner m.v.) og pakker fra UPU netværket og fra andre internationale postoverenskomster, Færøerne og Grønland.

Tilsvarende skal postvirksomheden varetage indsamling, sortering og transport af afgående breve på op til 2 kg og pakker uden kontrakt på op til 20 kg til UPU netværket og til andre internationale postoverenskomster samt til Færøerne og Grønland.

Til udlandet, Færøerne og Grønland skal der kunne sendes rekommanderede forsendelser på op til 2 kg, med mindre andet følger af reglerne i UPU eller andre internationale overenskomster. Der skal også kunne sendes forsendelser med angiven værdi (værdiforsendelser) til udlandet, Færøerne og Grønland idet omfang det følger af postdirektivet eller internationale overenskomster.

Postvirksomheden skal i sin varetagelse af opgaverne overholde beslutninger fra Verdenspostforeningen og internationale aftaler, herunder vedtagne standarder på postområdet.

Forsendelser som indgår til Danmark skal befordres med samme hurtighed som standardkategorien af den pågældende forsendelse i Danmark.

Hvad angår forsendelser fra udlandet fastsættes taksterne på grundlag af multilaterale eller bilaterale aftaler mellem den danske postvirksomhed og postvirksomhederne i udlandet eller på grundlag af de terminalafgifter der gælder efter reglerne i UPU.

Der fastsættes ikke andre krav til postvirksomhedens priser, end hvad der følger af UPU reglerne.

Kvalitetsmålet for grænseoverskridende forsendelser inden for den Europæiske Union er, at 85 pct. af forsendelserne omdeles senest 3 hverdage efter indlevering, og at 97 pct. af forsendelserne omdeles senest 5 hverdag efter indlevering. Postvirksomheden tilbyder en ekspresforsendelse med henblik på, at kvalitetsmålet kan opfyldes. Såfremt en postvirksomhed i et andet EU/EØS/EFTA-land ikke vil betale den af postvirksomheden fastsatte takst for ekspresforsendelser, kan postvirksomheden behandle ankommende prioritetsforsendelser fra det pågældende EU/EØS/EFTA-land som almindelige indenlandske breve.



2.2 Indenlandske rekommanderede forsendelser og værdiforsendelser samt forkyndelsesbreve

Postvirksomheden skal tillige varetage postbefordring af adresse-rede indenlandske rekommanderede forsendelser og værdiforsen-delser.

Forkyndelsesbreve i indlandet skal håndteres i overensstemmelse med retsplejelovens regler (postforkyndelse).

3. Ramme for postbetjening af mindre øer

Dette varetages efter følgende principper:

- Ved øer uden fastboende hentes forsendelserne i land af modtager, og der ydes ikke nogen betaling.
- Ved øer med 1-10 fastboende husstande leveres forsendel-serne på fastlandet og hentes af beboerne selv. Der ydes en betaling pr. husstand på 3.462 kr. årligt (2016 niveau), der betales primo det efterfølgende år. Beløbet reguleres i over-ensstemmelse med udviklingen i forbrugerprisindekset.
- For øer med 11-1.000 fastboende husstande befordres for-sendelserne til øen – forudsat det er offentlig sejlads til den pågældende ø – og der etableres en konkret omdelingsord-ning enten af Post Danmark eller ved hjælp af en eller flere beboere, eller andre, der har indgået aftale herom med Post Danmark, eller der opsættes et brevkasseanlæg ved færge-lejet på øen.

Ved fastboende forstås helårsbeboere, der er tilmeldt folkeregiste-ret på den pågældende adresse.

Hvis der på en ø er flere end 1.000 fastboende husstande- og of-fentlig sejlads – befordres forsendelserne til øen, hvor de omdeles af postvirksomheden på samme vis, som den postbefordring, som postvirksomheden udfører på fastlandet.

Ved øer med 1-10 fastboende husstande – og daglig offentlig sej-lads - kan forsendelserne leveres til et brevkasseanlæg, der placeres på øen såfremt:

- Der er ønske fra de fastboende om at få forsendelserne sej-let til øen.
- Brevkasseanlægget betales af beboerne.



- Betalingen på 3.462 kr. årligt (2016 niveau) pr. husstand for afhentning af forsendelser på fastlandet bortfalder i tilfælde af, at forsendelserne leveres til øen.
- Postvirksomhedens samlede betaling for at forsendelserne leveres til øen, ikke overstiger den betaling, som de fastboende husstande ville modtage, hvis de selv hentede forsendelserne på fastlandet (dvs. postvirksomhedens maksimale betaling vil være antal husstande gange 3.462 kr. årligt (2016-niveau)).

Postvirksomheden opretholder ca. det samme antal postkasser og postbetjeningssteder på mindre øer, som postvirksomheden har pr. 20. december 2023.

4. 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 postydelser og udfaldet af deres behandling fremgår. Redegørelsen offentliggøres på virksomhedens hjemmeside.

Postvirksomheden er erstatningspligtig for forsinkelse, bortkomst eller beskadigelse af indenlandske forsendelser omfattet af denne ydelsesspecifikation, 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. For blindeforsendelser, der sendes som pakker, ydes erstatning i henhold til postvirksomhedens forretningsbetingelser for almindelige pakker.

Postvirksomheden kan for rekommanderede forsendelser begrænse erstatningspligten ved at fastsætte maksimale erstatningsbeløb for bortkomst eller beskadigelse af forsendelser eller partier af forsendelser. De fastsatte maksimale erstatningsbeløb skal være



rimelige. Der ydes alene erstatning for den bortkomne tings værdi eller den værdiforringelse, der er sket ved beskadigelsen af forsendelsen.

Hvis forsendelser med angiven værdi (værdiforsendelser) beskadiges eller bortkommer, kan skaden maksimalt erstattes med den angivne værdi. Den angivne værdi kan ikke overstige indholdets værdi.

Ved forsinkelse af rekommanderede forsendelser eller forsendelser med angiven værdi kan skaden maksimalt erstattes med et beløb svarende til forsendelsesprisen.

Postvirksomheden er ikke ansvarlig for skaden, hvis afsenderen ikke har overholdt kravene i postvirksomhedens forretningsbetingelser til emballering eller til hvilket indhold, der må være i forsendelsen.

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.

5. 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.