

sendelserne omdeles senest 5 hverdage efter indlevering. Disse servicemål benævnes henholdsvis D+3 (dvs. at forsendelsen skal være afleveret til modtageren senest tre dage efter indlevering) og D+5 (hvor målet er aflevering senest fem dage efter indlevering).

I postdirektivet er en postforsendelse defineret som en adresseret forsendelse i den endelige form, hvori den skal bemandes af den befordringspligtige virksomhed. Ud over brevfor-sendelser omfatter sådanne forsendelser bl.a. bøger, kataloger, aviser og tidsskrifter samt postpakker indeholdende varer med eller uden kommerciel værdi.

De fastlagte kvalitetsmål gælder altså for breve og andre forsendelser.

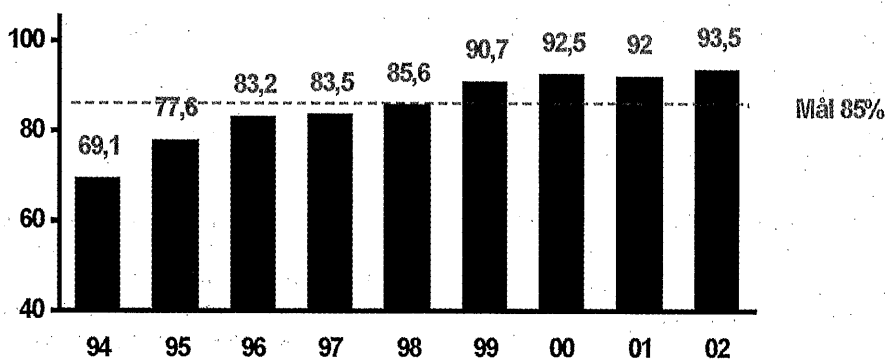
Kvalitetskravene er fastlagt i et bilag til postdirektivet og kan revideres ved beslutning i den regulatoriske komité, som er nedsat i medfør af direktivet.

2. Kvalitets- og servicemål i andre lande

Et af formålene med EU-postdirektivet fra 1997 var at forbedre servicekvaliteten. Kommissionen har vurderet, at dette mål er blevet opfyldt. Undersøgelser iværksat af Europa-Kommissionen viser, at i EU-medlemslandene opfyldes befordringspligten på et niveau, som er væsentligt højere end krævet i postdirektivet.

Postdirektivet har sammen med den såkaldte REIMS-aftale om terminalafgifter givet væsentlige servicekvalitetsforbedringer. Således er 92,0 pct. af de grænseoverskridende brevfor-sendelser inden for EU blevet udbragt inden for D+3 i 2001 (sammenlignet med kun 69,1 pct. i 1994)²⁴⁾ "D+3" er en terminologi, som anvendes i forbindelse med omtale af kvalitet, og betyder, at posten skal være udbragt tre dage efter indleveringsdagen. Samme terminologi anvendes nedenfor.

Figur 5.1. International brevkvalitet for årene 1994–2002 (D+3)



% Europæisk grænseoverskridende breve leveret tre dage efter indleveringsdagen. Årligt.

Kilde: International Post Corporation.

Dvs. resultatet er i dag noget over EU' kvalitetsmålsætning på 85 pct. rettidighed (D+3). For så vidt angår EU' minimumskrav vedr. D+5 på 97 pct., nåede i gennemsnit 98,8 pct. af brevene rettidigt frem i 2001. Parallelt med kvalitetsforbedringerne inden for den grænseoverskridende post er også servicekvaliteten inden for indenlandsk post blevet bedre.²⁵⁾ Forbedringerne inden for den grænseoverskridende post har påvirket den indenlandske servicekvalitet og navnlig omvendt, da posten i det indenlandske system behandles på samme måde, uanset om der er tale om indenlandsk eller udenlandsk post.

Forbedringerne inden for den indenlandske post er blevet yderligere fremmet af postdirekti-

vets krav om, at der skal indføres uafhængig resultatovervågning. Forbedringerne i den indenlandske servicekvalitet blev også lettet af, at der som krævet i postdirektivet blev indført nationale kvalitetsstandarder. Europa-Kommissionen oplyser, at postvirksomhedernes servicekvalitetsforbedringer er sket til priser, som generelt ikke er steget i takt med inflationen²⁶⁾. De største forbedringer er sket i de medlemslande, hvor servicekvaliteten i udgangspunktet har været forholdsvis lav - og der er dermed opnået en harmoniseret servicekvalitet på et tilfredsstillende niveau i hele EU.

Kommissionen vurderer, at det fortsat er et problem, at der ikke findes en harmoniseret me-