

Tabel 5. Sanktionsmuligheder i andre lande

Land:	Sanktionsmuligheder:
Norge	Der kan gives bøde (brugt én gang i år 2000)
Sverige	Post og Telestyrelsen kan give bøde
Finland	Regulatoren kan give bøde
Belgien	Nej <sup>27)</sup>
Storbritannien	Der kan gives bøde
Tyskland	Nej
Nederlandene	Der kan gives bøde
Danmark	Ministeren kan som tvangsmiddel pålægge koncessionshaver daglige eller ugentlige bøder, såfremt denne overtræder koncessionens bestemmelser i §§ 8-19 eller § 21.

I Danmark har trafikministerens mulighed for sanktionering af Post Danmark A/S kvalitetsmål ikke været anvendt.

### 3. Vurderingen af de nuværende mål

Den nuværende ordning baseres på, at kunderne får forsendelserne udbragt til modtageren inden for et rimeligt tidsrum. For de befordringspligtige ydelser er der således fastsat målsætninger for, hvilken service- og kvalitet de postale ydelser skal tilbydes til.

Tabel 5. Kvalitetstal 1996-2002

Kvalitetstal (%)	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Breve (mål 97%)	93,4	94,2	94,2	94,5	95,2	95,0	94,9	93,6
Økonomibreve (mål 97%)	95,3	96,6	95,8	96,5	96,3	96,1	97,8	97,2
Pakker (mål 99%)	96,5	96,4	94,9	93,9	95,0	94,7	93,8	95,9 <sup>1</sup>
Dagblade (mål 100%)	-	-	-	98,5	98,6	98,9	98,5	97,1
Uge/månedblade, tidsskrifter (mål 97%)	-	-	-	85,2	81,1	77,0	85,9	86,1

1) Rettidigheden for pakker i 2002 dækker, p.g.a indførelse af ny målemetode, kun perioden 1. april – 31. december 2002. Af samme årsag er dette resultat ikke sammenligneligt med tidligere års kvalitetsresultater.

Post Danmarks kvalitet er generelt høj. Men kvalitetsopgørelserne i tabel 1 viser, at det generelt har været vanskeligt for virksomheden at leve op til de fastsatte kvalitetsmål.

### 3.1. Den faktiske kvalitetsudvikling

Nedenstående tabel viser, hvorledes den faktiske postkvalitet hos Post Danmark A/S har været i forhold til de opstillede mål.

Målingerne af brevkvaliteten for breve og økonomibreve foretages i dag af IBM Business Consulting Services. Post Danmark A/S foretager interne målinger vedrørende pakker og blade.

Nedenstående figur viser, hvorledes den faktiske brevkvalitet har udviklet sig i forhold til kvalitetsmålet på 97 pct.