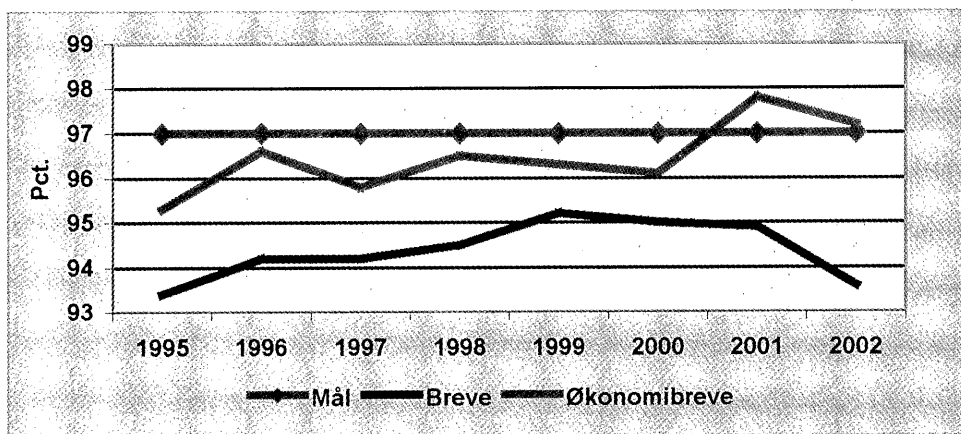


Figur 5.2. Kvalitetstal for indenlandske breve og økonomibreve



Vedrørende kravene til den grænseoverskridende post viser internationale målinger for hele 2002, foretaget for International Post Corporation (IPC), at Post Danmark A/S er EU's hurtigste, når det gælder håndteringen af breve til og fra udlandet. Denne undersøgelse måles på ydelser af samme art i alle deltagende lande.

### 3.2. Tilfredshedsundersøgelse

På europæisk plan<sup>28)</sup> er Post Danmark A/S i front, for så vidt angår kundetilfredsheden. Uanset om det gælder pris, kvalitet, kundeservice, aftalevilkår eller informationsniveau er danskerne blandt de mest tilfredse i EU, hvad den nationale postservice angår.

### 4. Post Danmarks forslag til ændringer

Post Danmark A/S foreslår, at målene for kvaliteten nedsættes. Selskabet påpeger, at en bæredygtig deregulering forudsætter, at selskabet får større frihedsgrader ved fastsættelsen af service og kvalitetsmål for breve og pakker. Post Danmark A/S anfører, at frihedsgraderne er en nødvendighed for, at selskabet har tilstrækkelig fleksibilitet i en fri konkurrence, hvor markedet er i løbende udvikling. Selskabet anfører endvidere, at der ikke bør fastsættes et regulatorisk mål, som ligger over, hvad nogen europæisk postvirksomhed, herunder Post Danmark A/S-, faktisk præsterer.

Post Danmark A/S oplyser, at det ikke er muligt at udpege, hvilke aktiviteter og indsatsområder der specifikt vil kunne øge kvaliteten, idet der i den løbende procesoptimering er tale om

komplekse sammenhænge, hvori forøgelsen af kvaliteten blot er et element.

Post Danmark A/S vurderer derfor, at det ikke er muligt at give et isoleret skøn over de omkostninger, det vil medføre, hvis de nuværende kvalitetsmål for breve på 97 pct. skal opfyldes. Det er Post Danmark A/S opfattelse, at omkostningerne ved at øge kvaliteten fra f.eks. 95 pct. til 97 pct. vil være større end besparelserne ved at sænke kvaliteten til 93 pct.

Post Danmark A/S har oplyst, at kvalitetskravene for såvel breve (97 pct.) som pakker (99 pct.) er oprindeligt internt fastsatte mål, som i forbindelse med etableringen af Post Danmark i 1995 blev overført til koncessionen. Post Danmark A/S oplyser, at selskabets grænseoverskridende brevkvalitet er den bedste i hele EU, og at ingen lande i EU præsterer en kvalitet på 97 pct. Sammenlignet med en række andre lande fremhæver Post Danmark A/S, at selskabet har et højt servicemål.

Post Danmark A/S ønsker, at kvalitetsmålet fastsættes til 95 pct. i overensstemmelse med den tendens, - efter Post Danmarks opfattelse - er fremherskende i EU. Ønsket er baseret på visse ændringer i de fastlagte servicemålsætninger for de daglige omdelinger. Henset til den faktisk opnåede brev-kvalitet for de senere år vurderer Post Danmark A/S, at selskabet tillige vil være i stand til at opfylde et kvalitetsmål på 95 pct. Det er tillige Post Danmarks opfattelse, at kvalitetsmålet for befordringspligtige pakker i overensstemmelse med international praksis bør bortfalde, subsidiært nedsættes til 95 pct.