

5. *Vurdering og modeller*

Det nuværende system med en række meget ambitiøse mål for kvaliteten i postomdelingen, som Post Danmark A/S har vanskeligt ved at leve op til – på trods af, at selskabet præsterer et af de højeste kvalitetsniveauer i Europa – er næppe hensigtsmæssigt.

Det skyldes bl.a. vanskeligheden ved at sanktionere manglende målopfyldelse, som netop er udtryk for en målsætning og ikke et absolut niveau, som skal nås. Selvom ministeren som tvangsmiddel kan pålægge Post Danmark A/S daglige eller ugentlige bøder ved overtrædelse af koncessionens bestemmelser (i dette tilfælde manglende målopfyldelse) vil den praktiske anvendelse indebære, at Trafikministeriet konkret skal angive, hvornår koncessionens bestemmelser kan betragtes som overholdt. I det tilfælde, at der blev angivet en lavere procentsats ved bedømmelsen af tvangsbøder, ville det reelt i praksis betyde en afvigelse fra det kvalitetsmål, som er fastsat i koncessionen. Af samme grund har sanktionsmuligheden ikke været anvendt.

Principielt kan det også diskuteres, hvilken rolle kvalitetsmål spiller på konkurrenceudsatte markeder. Kvalitet er således en vigtig konkurrenceparameter, der vil blive sikret af forbrugernes efterspørgsel og betalingsvillighed, hvis konkurrencen fungerer godt.

Imidlertid er det på EU plan vedtaget, at befordringspligten, herunder befordring af breve og pakker, skal varetages med et nærmere bestemt kvalitetsniveau, således at kunderne har adgang til posttjenester af høj kvalitet.

De nuværende kvalitetsmål for Post Danmark A/S er som nævnt meget høje, også i international sammenhæng. Det vil kunne være driftsøkonomisk ganske belastende for Post Danmark A/S - og dermed i sidste ende eventuelt for kunderne - hvis de nuværende kvalitetsmål skal overholdes til fulde.

Samtidig vil den styrkede konkurrence og det øgede markedspres i de kommende år i sig selv bidrage til at sikre en betydelig fokus i virksomheden på kvalitetsudviklingen. Virksomheden får med andre ord et stadig større økonomisk in-

citament til at sikre en høj kvalitet i ydelserne. Der er således ikke længere samme behov for en detaljeret regulering af kvaliteten. Kvaliteten er dog på den anden side et vigtigt element i befordringspligten og dermed i den postservice der som minimum skal stilles til rådighed for borgerne og virksomhederne i Danmark. Der bør derfor fortsat være visse minimumsnormer for kvaliteten af postudbringningen.

Samlet set kan det på den baggrund overvejes at afskaffe det nuværende ikke-bindende kvalitetsmål på 97 pct., og lade det erstatte af et bindende mindstekrav på f.eks. 93 pct. Hvis ikke dette mindstekrav overholdes af Post Danmark A/S, vil virksomheden kunne blive pålagt bøder af Trafikministeriet. Et sådant bindende mindstekrav vil evt. kunne kombineres med måltal på f.eks. 95 pct., som den befordringspligtige virksomhed bør arbejde for at opfylde.

Post Danmarks kvalitet skal i denne model fortsat måles af en uafhængig part, resultaterne skal indberettes til Færdselsstyrelsen, og resultaterne skal offentliggøres som hidtil.

Konsekvenser for Post Danmark A/S

Post Danmark A/S opnår en lidt større fleksibilitet specielt på pakkeområdet end i dag, idet minimumskravene bliver fastsat på et lidt lavere niveau end de nuværende kvalitetsmål. Til gengæld forbedres de reelle muligheder for trafikministeren til at sanktionere, hvis minimumskravene ikke opfyldes, ligesom offentliggørelsen af de kvartalsvise kvalitetsresultater kan betyde tab af goodwill for selskabet.

Konsekvenser for kunderne

Kunderne forventes ikke at komme til at mærke nogen nævneværdig forandring. Post Danmark A/S må således forventes at have en klar konkurrencemæssig og imagemæssig interesse i at opretholde et kvalitetsniveau tæt på det nuværende. Selvom kvaliteten i postbefordringen måtte falde marginalt, modsvares dette af en større sikkerhed for, at kvaliteten ikke falder under de nye minimumskrav som følge af de bedre sanktionsmuligheder, som modellen indebærer.