

Servicemålsætning for omdelingen samt modtagerbetalte ydelser

Post Danmark A/S ønsker at foretage en række ændringer i forbindelse med postomdelingen, herunder at udvide omdelingstiden i byområder samt i fritidshusområder, medens landdistrikter betjenes som hidtil.

Selskabet ønsker desuden at differentiere sine tjenester i langt højere grad end hidtil og prissætte de enkelte led i postbefordringen med udgangspunkt i de omkostninger, som de genererer. Sigtet er dels at tilbyde kunderne flere tjenester i tilknytning til de gængse tjenester, dels at skære bestemte omkostningskrævende aktiviteter bort i det omfang, modtagerne ikke er villige til at betale for dem. Selskabet anbefaler således, at befordringspligten alene skal omfatte en veldefineret basisydelse såvel i afsenderleddet som i modtagerleddet. Hvis modtagerne ønsker mere omfattende ydelser, kan de i en række tilfælde tegne abonnement på supplerende ydelser i tilknytning til basisydelsen.

Denne tankegang indebærer bl.a. en ændring af kundebegrebet, så det fremover omfatter såvel afsenderen som modtageren.

Hidtil har levering af alle posttjenester, hvad enten de er omfattet af befordringspligten eller ej, udelukkende været et anliggende mellem afsenderen og postvirksomheden, således at afsenderen betaler for den samlede ydelse. Post Danmark A/S ønsker som noget nyt at indføre pris-sætning også i modtagerleddet.

Post Danmarks ønske om fastlæggelse af en basisydelse indebærer på en række punkter et ændret serviceniveau for modtagerne for så vidt angår basisniveauet. Modtagerne skal fremover betale via abonnementsordninger for at få en række ydelser, som hidtil har været en del af den ydelse, som afsenderen har betalt for. Til gengæld indebærer ændringen, at modtagerne får mulighed for at købe en række ydelser, der ikke i dag er tilgængelige, og således på visse områder opnå et højere serviceniveau, hvis modtagerne ønsker det.

Efter en gennemgang af de påtænkte ændringer i omdelingen samt de modtagerbetalte ydelser, ses nedenfor på sammenhængen til postlov-

givningen, herunder til koncessionen samt selskabets forretningsbetingelser.

1. Udvidelse af omdelingstiden

Post Danmark A/S har i dag opdelt postmodtagerne i tre typer af modtagere:

- 1) *Erhvervskunder* (f.eks. fabrikations- og engrosvirksomheder, offentlige kontorer, pengeinstitutter, forsikringselskaber, dagblade)
- 2) *Liberale erhverv* er modtagere på erhvervsadresse, når der er særskilt kontorlokale og særligt antaget personale (f.eks. læger, advokater, revisorer, arkitekter, ingeniører).
- 3) *Øvrige kunder* (f.eks. private, forretninger, håndværkere)

Service målet for omdelingstiden for brevfor-sendelser m. v. udtrykkes som det seneste tids-punkt, hvor posten skal være omdelt. For post til erhverv og liberale erhverv ("1." og "2." ovenfor) er servicemålet i dag kl. 10.00, medens servicemålet for øvrige kunder er kl. 13.00. De angivne servicemål har været anvendt i en årrække og fremgår af selskabets forretningsbetingelser.

Den anvendte definition af erhvervskunder har ifølge selskabet givet anledning til løbende diskussioner med kunderne om, hvorvidt de er omfattet af definitionen eller ej.

For at forenkle ordningerne foreslår Post Danmark A/S, at de nuværende begreber ophæves. I stedet skal de kunder, der ønsker at være sikre på at modtage posten inden kl. 10.00, mod betaling kunne tegne et abonnement herpå, nærmere herom nedenfor.

Selskabet ønsker desuden ud fra driftsøkonomiske overvejelser at ændre det generelle servicemål for omdelingen, således at kunder i byområder skal modtage posten senest kl.16.00 mod hidtil kl. 13.00. Servicemålet for omdeling i fritidshusområder ønskes tilsvarende ændret fra det nuværende servicemål - kl. 13.00 - til kl. 16.00.

Ændringen forventes at medføre mulighed for omkostningsreduktioner, som vil blive opnået ved den effektivisering, der består i, at omdelerne kan møde senere end i dag, og alligevel få en