

Rapport:
Svensk postmarknad 2020



Svensk postmarknad 2020

Rapportnummer

PTS-ER-2020:10

Diarienummer

20-380

ISSN

1650-9862

Författare

Erika Nysäter (projektledare), Emma Maraschin, Joakim Levin, Adrian Huddén,
Anders Hildingsson, Pär Lindberg, Helene Rosang

Post- och telestyrelsen

Box 5398

102 49 Stockholm

08-678 55 00

pts@pts.se

www.pts.se

Förord

Post- och telestyrelsen (PTS) har i uppdrag att bevaka, analysera och beskriva postmarknadens utveckling. Vår årliga analys – Svensk postmarknad – är ett viktigt underlag för alla som är intresserade av att förstå hur marknaden förändras. I årets rapport pekar volymstatistik jämte resultat av olika behovsundersökningar tydligt åt samma håll: samhällets behov av att få och att skicka brev och paket fortsätter att förändras som ett resultat av den pågående digitaliseringen. Under 2019 minskade brevvolymer med 10,5 procent, vilket är den största nedgången någonsin räknat i procent. Denna utveckling påverkar i allt högre grad förutsättningarna för post- och paketedistributörer att verka på marknaden, men också frågan om vilka krav samhället ska ställa på en samhällsomfattande posttjänst.

De två marknaderna för posttjänster, brev- och paketmarknad, fortsätter att utvecklas åt olika håll och får allt mer skilda förutsättningar. Den svenska postregleringen, som ändrades senast 2018, kommer att behöva ses över igen under de närmaste åren. Som myndighet har vi ett ansvar för att tydliggöra fakta om utvecklingen och att säkerställa att förändringar genomförs på bästa sätt utan att det går ut över bibehållen kvalitet i postservicen. En viktig grundpelare i det arbetet är att kommunicera vår bild av utvecklingen. Det är därför vår förhoppning att Svensk postmarknad 2020 kan inspirera till en dialog om en postmarknad som nu förändras i grunden.

Dan Sjöblom

Generaldirektör

Innehåll

Förord	3
Sammanfattning	8
1 Den samhällsomfattande posttjänsten behövs och uppfyller användarnas behov	10
1.1 PTS undersökningar för att kartlägga användarnas behov visar att behoven förändras men att en tillförlitlig posttjänst är fortsatt viktig för samhället	11
1.2 PTS ser positivt på att Postnord testar en ändrad utdelningsmodell	12
1.3 EU ser över postdirektivet för att det bättre ska säkerställa nuvarande och framtida behov av posttjänster	14
2 Tillförlitlighet, service och kvalitet är fortsatt viktiga grundstenar i den samhällsomfattande posttjänsten	16
2.1 Mätning av befordringstider visar att Postnord uppfyllt kraven med god marginal under 2019	16
2.2 Användarnas klagomål utgör ett viktigt underlag för operatörerna i deras verksamhetsutvecklingsprocesser	18
2.3 Färre inkomna klagomål till PTS under 2019 om än fler än innan 2016	18
2.4 Postnord tar emot färre klagomål	18
2.5 Minskat antal klagomål gällande Citymail	21
2.6 PTS tillsyn på postmarknaden under 2019 – fokus på operatörernas arbete med riskanalyser	21
2.6.1 Tillsyn av Citymails utdelning i Uppsala	22
2.6.2 Tillsynsbesök hos tre av Citymails utdelningskontor	22
2.6.3 Tillsyn av Postnords hantering av nya momsregler på försändelser med varor från tredje land	23
2.6.4 Tillsynsärenden som rör förändringar i postutdelningen	23
2.7 Få förändringar i nya tillståndsvillkor för postoperatörerna	24
2.8 Något färre hushåll utan 5-dagarsutdelning 2019	25
2.9 Antalet brev som inte kan delas ut till rätt adressat har ökat	25
3 Postmarknadens utveckling med färre skriftliga meddelanden och fler varuförsändelser	27
3.1 Brevmarknaden har minskat med drygt 10 procent 2019	28
3.1.1 Volymutvecklingen i Sverige	28
3.1.2 Konkurrenssituationen – Postnord fortsatt stark ställning på brevmarknaden	30
3.1.3 Minskad konkurrens på meddelandemarknaden i delar av landet	31
3.1.4 Lägre volymer leder till högre porton	32
3.1.5 Fortsatt hög tillväxt för digitala brevlådor	33
3.2 Paketmarknaden är under snabb tillväxt	36
3.2.1 Den svenska paketmarknadens storlek och delmarknader	37
3.2.2 Konkurrenssituationen varierar beroende på delmarknad	39
3.2.3 Ombudsnet och service	43
3.2.4 Kompletterande paketservice genom lantbrevbäring	44

Tabeller

Tabell 1 - Antal brev i Sverige 2015-2019 samt år 2000.....	28
Tabell 2 - Offentliga aktörer anslutna som avsändare	33
Tabell 3 - Andel anslutna mottagare till respektive digitalt brevlådeföretag	34
Tabell 4 - Antal paketombud 2020	43

Figurer

Figur 1 - Andel enstaka inrikes brev som delats ut inom två dagar efter inlämning under 2019 (Källa: Postnord/Kantar Sifo).....	17
Figur 2 - Antal inkomna reklamationer och kundsynpunkter till Postnord under 2019 och 2018	19
Figur 3 - Reklamationer och kundsynpunkter till Postnord (tidigare Posten) 2000-2019.....	20
Figur 4 - Brevvolymernas årliga förändring i procent 2010-2019	29
Figur 5 - Aktörer på brevmarknaden.....	30
Figur 6 - Citymails förändrade täckningsområde	32
Figur 7 - Utveckling anslutna medborgare	35
Figur 8 - Utveckling anslutna företag	35
Figur 9 - Paketmarknaden, 246 miljoner paket 2018	38
Figur 10 - Delmarknadernas andel av den inrikes paketmarknaden 2018	39
Figur 11 - Aktörer på den svenska paketmarknaden.....	40
Figur 12 - B2C-marknaden inklusive brevtjänster med varor	42
Figur 13 - Den samlade täckningen av samtliga transportörers ombudsnät.....	45
Figur 14 - Illustration av möjligheter för mottagare att boka Postnords lantbrevbärarservice.....	46
Figur 15 - Möjligheter att boka Postnords lantbrevbäring utanför Stockholmsregionen	47

Förkortningar

ERGP The European Regulators Group for Postal Services, Europeiska gruppen av tillsynsmyndigheter för posttjänster

PTS Post- och telestyrelsen

Sammanfattning

Postmarknaden fortsätter att förändras i takt med att samhället skickar färre brev men allt fler paket. Under 2019 minskade brevvolymer i Sverige med 10,5 procent, vilket är den största nedgången någonsin räknat i procent. Sedan år 2000 har den totala svenska brevvolymer minskat med 47,3 procent, vilket är anmärkningsvärt mycket. De stora förändringarna på postmarknaden beror i hög utsträckning på den pågående digitaliseringen i samhället med ändrade kommunikations- och konsumtionsmönster som följd. Av de användarundersökningar PTS genomför framgår att behovet av utdelning av skriftliga meddelanden fem dagar i veckan minskar, men att användarna fortsatt har behov av en tillförlitlig brevtjänst. Trots förändringarna i samhället bedömer myndigheten att det även fortsättningsvis kommer behövas en långsiktigt hållbar samhällsomfattande posttjänst av god kvalitet i hela landet.

De två marknaderna för posttjänster, brev- och paketmarknad, fortsätter att utvecklas åt olika håll och får allt mer skilda förutsättningar. Postnord har en fortsatt stark ställning på brevmarknaden. Från att ha minskat fram till och med 2018 skedde 2019 ett trendbrott och Postnords marknadsandel ökade från 77,5 procent till knappt 80 procent av antalet utdelade brev. Citymail är Postnords största, och numera huvudsakliga, konkurrent på brevmarknaden. Operatörens marknadsandel krympte någon procentandel under 2019 till en bit under 19 procent.

PTS kan för första gången ge en samlad bild av den svenska paketmarknaden i denna rapport tack vare nya möjligheter att samla in data med stöd av EU:s paketförordning¹ och postlagen². Under 2018 distribuerades 246,0 miljoner paket i Sverige, varav 31,4 miljoner hade sin mottagare i ett annat land. Omsättningen på paketmarknaden uppgick till 15,9 miljarder kr 2018, varav inrikesmarknaden stod för 8,8 miljarder kr. Det finns en väl utvecklad konkurrens på paketmarknaden vad gäller tillhandahållande av tjänster. En snabb utveckling av e-handeln leder till en marknad med annorlunda konkurrenssituation och dynamik än brevmarknaden. Vad gäller den geografiska täckningen har dock Postnord fortfarande en särställning både på brev- och paketmarknaden genom sin lantbrevbärarservice.

Postnord har med god marginal efterlevt befodringskraven inom den samhällsomfattande posttjänsten i postförordningen på nationell nivå under 2019. PTS kan konstatera att kvaliteten i postoperatörernas verksamheter har

¹ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/644 av den 18 april 2018 om gränsöverskridande paketleveranstjänster.

² 3 kap 5 § stycke 2 postlag (2010:2045)

stabiliserats under 2018 och 2019 jämfört med tidigare år, vilket bland annat avspeglas i ett minskat antalet klagomål både till myndigheten och till operatörerna. I ljuset av de stora förändringar som postmarknaden och postoperatörerna fortsatt står inför har PTS som övergripande mål för tillsynsverksamheten att följa upp hur postoperatörerna upprätthåller sin förmåga att planera och genomföra förändringar samt hantera störningar i sina verksamheter.

Det europeiska postdirektivet anger att varje medlemsstat ska vidta åtgärder för att säkerställa att de samhällsomfattande tjänsterna utvecklas som svar på den tekniska, ekonomiska och sociala omgivningen samt på användarnas behov. PTS deltar i EU:s översyn av postdirektivet och har framfört att det är viktigt med en framtida postreglering som säkerställer en grundläggande postservice som svarar mot användarnas behov och samtidigt ger utrymme för anpassningar av postservicen på nationell nivå som säkerställer en god postservice i alla delar av landet.

I Sverige har Postnord aviserat att operatören vill testa och utvärdera en ändrad utdelningsmodell på ett geografiskt avgränsat område. Modellen innebär i praktiken att flertalet brev kommer att delas ut varannan dag. Operatören har angivit att avsikten är att anpassa verksamheten till kravet på tvådagarsbefordran som regeringen lät införa i postförordningen den 1 januari 2018. Samtidigt aviserar regeringen att den avser att tillsätta en ny postlagsutredning i syfte att se över regelverket mot bakgrund av samhällets förändrade behov av posttjänster. PTS ser positivt på båda initiativen i arbetet med att skapa förutsättningar för en rikstäckande, effektiv, tillförlitlig och miljömässigt hållbar postutdelning som så långt som möjligt även fortsättningsvis är självfinansierad. PTS avser att under 2020 fortsätta att följa Postnords arbete med att testa en ändrad utdelningsmodell och stödja kommande postlagsutredning i dess arbete.

1 Den samhällsomfattande posttjänsten behövs och uppfyller användarnas behov

Digitaliseringen av samhället, med ändrade kommunikations- och konsumtionsmönster som följd, fortsätter att ha stor påverkan på den svenska postmarknaden. De två marknaderna för posttjänster, brev- och paketmarknad, utvecklas åt olika håll och får allt mer skilda förutsättningar att upprätthålla servicenäten i och med minskande brevvolymer och ökande paketvolymer. Under 2019 minskade brevvolymer med 10,5 procent, vilket är den största nedgången någonsin räknat i procent.

Utvecklingen medför att regleringen av postmarknaden behöver ses över. Inom EU pågår en diskussion om behovet av att se över EU:s postdirektiv och i Sverige diskuteras en översyn av den svenska postlagen så att de krav som ställs på den samhällsomfattande posttjänsten bättre anpassas till användarnas förändrade behov. De förändrade behoven ser annorlunda ut i olika delar av landet och det är viktigt att säkerställa en god postservice i lands- och glesbygd där alternativen för användarna är färre.

Trots att samhällets behov förändras bedömer PTS att det även fortsättningsvis behövs en långsiktig hållbar samhällsomfattande posttjänst av god kvalitet i hela landet. Mot bakgrund av det har PTS i tillståndsvillkor utsett Postnord som tillhandahållare av den samhällsomfattande posttjänsten från den 1 april 2020 till den 31 mars 2022.

Sedan 2018 har PTS möjlighet att meddela föreskrifter om hur kravet på utdelning av postförsändelser ska fullgöras inom den samhällsomfattande posttjänsten och hos PTS pågår för närvarande en översyn av var utdelning av posttjänster inom den samhällsomfattande posttjänsten bör ske i framtiden. Viktiga ingångsvärden i arbetet är bland annat den ökande e-handeln, en allt snabbare övergång från skriftliga till digitala meddelanden, att användarna efterfrågar mottagaranpassade och flexibla leveranslösningar, att regleringen ska skapa möjligheter för ett komplement till utlämning av försändelser via ombud, samordning av transporter för ökad och miljömässigt hållbar service samt att det även framöver ska finnas en ändamålsenlig service för befordran av skriftliga meddelanden.

1.1 PTS undersökningar för att kartlägga användarnas behov visar att behoven förändras men att en tillförlitlig posttjänst är fortsatt viktig för samhället

PTS ansvarar för att följa upp och analysera utvecklingen på postmarknaden och genomför bland annat användarundersökningar om användarnas behov av posttjänster. Sedan 2016 har myndigheten i flera mer djupgående undersökningar kartlagt olika användargrupperns behov av posttjänster, och har under det senaste året publicerat tre rapporter på temat:

- Befolkningens användning av posttjänster 2019 (PTS-ER-2019:9)
- Behov av posttjänster i lands- och glesbygd 2019 – en kvalitativ undersökning (PTS-ER-2019:19)
- Samhällets behov av posttjänster – en kvalitativ undersökning av konsekvenser för stora avsändare vid ändrad utdelningsfrekvens (PTS-ER-2019:25)

Sammanlagt pekar resultaten av dessa undersökningar åt samma håll: Samhällets behov av att ta emot och att skicka brev och paket fortsätter att förändras som ett resultat av digitaliseringen.

Myndigheten har kartlagt dels privatpersoners och småföretags behov av posttjänster, dels avsändares behov av desamma med fokus på myndigheter och större företag som skickar och tar emot många brev. PTS ser att det är viktigt att kartlägga både avsändarnas och mottagarnas nuvarande och framtida behov i utformandet av en långsiktigt hållbar och ändamålsenlig samhällsomfattande posttjänst. Myndigheten kan konstatera att de olika användargrupperna har ett fortsatt behov av en samhällsomfattande posttjänst enligt punkterna nedan.

PTS behovsundersökningar visar att samhället behöver säkerställa att användare som småföretag, äldre, socioekonomiskt utsatta grupper och de som har behov av fysiska försändelser även i framtiden har tillgång till posttjänster som motsvarar deras behov, är tillförlitliga och håller en god kvalitet. Användarna är relativt nöjda med hur dagens posttjänster motsvarar deras behov, men det finns en viss oro inför förändringar och hur de kommuniceras.

- Ökad e-handel medför nya behov. Användarna efterfrågar ökad samordning mellan paketdistributörer till exempel avseende utlämningsställe, mer flexibla leveranslösningar och utökad samdistribution och samverkan avseende leverans av varuförsändelser i lands- och glesbygd. I många fall är samordning av service viktigare än närhet om det senare innebär att mottagaren måste åka till flera olika utlämningsställen för att hämta sina försändelser.

- Förutsägbarhet och tillförlitlighet i leveransen är ofta viktigare än hastighet.
- Privatpersoner saknar information om vissa tjänster och service som erbjuds. Det kan bland annat handla om hemleverans av paket via Postnords lantbrevbärarservice och utsträckt posttjänst till äldre och rörelsehindrade i glesbygd.
- Myndigheter och företag uppger att de har ett fortsatt behov av en tillförlitlig brevtjänst, men inte nödvändigtvis med utdelning fem dagar i veckan. Det finns också ett visst behov av att kunna skicka och ta emot skriftliga meddelanden snabbt även i framtiden. Företag har behov av snabba, kostnadseffektiva och flexibla leveranser, särskilt vid oförutsedda händelser.
- Stora företag är bättre rustade för att hantera en omställning från skriftliga till digitala meddelanden än offentlig sektor och små företag, särskilt i gles- och landsbygd.
- Myndigheter är oroade över hur de på ett tydligt sätt ska kommunicera hur förändringar i brevservicen kan komma att påverka ledtider i handläggningen. Det kommer bland annat påverka socioekonomiskt utsatta grupper som till stor del är beroende av brevtjänster. Ändringar avseende till exempel utdelningsfrekvens ställer krav på vidareutveckling av digitala tjänster.
- Det är viktigt att Postnord i god tid informerar kunder och allmänhet på ett lättbegripligt sätt vid ändringar i postservicen om vad det får för faktiska konsekvenser för användare av posttjänster. Det kan till exempel handla om att tydliggöra hur lång tid det faktiskt kommer att ta för en försändelse att komma fram vid en eventuellt ändrad utdelningsfrekvens.

1.2 PTS ser positivt på att Postnord testar en ändrad utdelningsmodell

Postnord har för avsikt att testa en ändrad modell för postutdelning. Mot bakgrund av de förändringar som sker på postmarknaden ser PTS i grunden positivt på att Postnord, inom de ramar som dagens postlagreglering ger, anpassar sin verksamhet till dagens behov och förutsättningar.

Enligt dagens regelverk är Postnord som huvudregel skyldig att dela ut brev varje vardag. Den nya utdelningsmodellen innebär i stora drag att Postnord anpassar sin distributionsprocess i förhållande till 6 § postförordningens (2010:1049) kvalitetskrav för brev som lämnas in för tvådagarsbefordran. Genom den föreslagna utdelningsmodellen har Postnord angivit att operatören har för avsikt att minska utdelningsfrekvensen för vissa försändelser i syfte att

sänka kostnaderna och samtidigt kunna fortsätta nå upp till kvalitetskraven för den samhällsomfattande posttjänsten.

Mot bakgrund av den information som PTS hittills har tagit del av gällande Postnords förändrade utdelningsmodell har PTS gjort bedömningen att den är förenlig med postlagstiftningens krav på att den samhällsomfattande tjänsten ska garantera utdelning minst fem arbetsdagar i veckan.³

PTS anser att det är viktigt att förändringar i Postnords verksamhet förbereds mycket väl för att undvika störningar som kan påverka Postnords förmåga att uppfylla tillförlitlighetskrav eller andra krav som ställs på Postnord som postoperatör och utsedd tillhandahållare av den samhällsomfattande posttjänsten. Det är därför viktigt att Postnord utför tester av den ändrade utdelningsmodellen inom ett geografiskt avgränsat område innan operatören genomför modellen i bredare skala. Testerna bör efterföljas av en grundlig utvärdering av vilka konsekvenser en förändrad utdelningsfrekvens får för berörda avsändare och mottagare samt för Postnord.⁴

PTS har i kommunikation med operatören särskilt framhållit vikten av att Postnord under sin fortsatta planering av testerna återkommer till PTS för att tydliggöra följande punkter:⁵

Förberedande riskanalyser

- Vilka riskanalyser Postnord kommer att genomföra inför piloterna för att säkerställa en tillförlitlig postverksamhet under testet.
- Vilka simuleringar eller motsvarande som Postnord kommer att göra för att säkerställa att testerna kan genomföras utan negativa konsekvenser för användarna.
- Vilka stödresurser som kommer vara tillgängliga för Postnords personal på berörda orter inför och under testerna.

Kommunikation

- Hur information till och kommunikation med dels direkt berörda avsändare dels övriga intressenter och allmänhet kommer genomföras inför och under testerna.
- Hur Postnord kommer att identifiera och kommunicera med särskilt kritiska användargrupper.

³ PTS bedömning av Postnords förslag till ny utdelningsmodell i förhållande till kraven i det postala regelverket, dnr 18-21091-10.

⁴ Brev till Postnord om behovet av utvärdering efter ett test av ny utdelningsmodell, dnr 18-21091-17.

⁵ Dnr 18-21091-4.

Uppföljning

- Hur uppföljning av testerna kommer att genomföras och dokumenteras avseende:
 - tillförlitlighet och befordringstider
 - kund- och mottagarsynpunkter samt reklamationer som kan kopplas till testerna samt
 - produktionstekniska och ekonomiska konsekvenser av testerna
 - konsekvenser av testerna för både avsändande och mottagande kunder, exempelvis via enkäter till berörda grupper efter pilotperioden.

PTS kommer under året fortsätta att följa arbetet med Postnords tester av den nya utdelningsmodellen.

1.3 EU ser över postdirektivet för att det bättre ska säkerställa nuvarande och framtida behov av posttjänster

Den europeiska brevmarknaden, liksom den svenska, präglas av snabbt sjunkande volymer avseende försändelser med skriftliga meddelanden medan det är stark tillväxt på marknaden för varuförsändelser. PTS får, som ovan nämnts, genom de användarundersökningar myndigheten låter genomföra tydliga indikationer på att användarnas behov av posttjänster har förändrats. De avviker allt mer från vad som säkerställs genom nuvarande postdirektiv (97/67/EG) från 1997 och som i väsentliga delar tar sin utgångspunkt i förhållandena i början av 1990-talet. EU-kommissionen har inlett arbetet med att föreslå ett nytt postdirektiv. Med anledning av det har den europeiska regulatörs-organisationen ERGP, i vilken PTS är medlem, tagit fram ett ställningstagande om vilka frågeställningar som måste omhändertas i Kommissionens direktivöversyn.⁶ PTS lyfter i detta arbete, och arbetet framöver, särskilt fram ett antal grundläggande ståndpunkter.

PTS menar att den framtida regleringen på postområdet måste utgå från användarnas behov, såväl i dag och i framtiden. De generella problemområdena, exempelvis utbud av posttjänster i glesbefolkade landsdelar, som kan identifieras när det gäller att säkerställa användarnas behov ska utgöra grunden för den framtida samhällsomfattande posttjänsten. Vidare menar PTS att den framtida europeiska regleringen måste medge tillräcklig nationell flexibilitet för att kunna beakta att behov och marknadsutbud skiljer

⁶ ERGP Opinion on the review of the regulatory framework for postal services, ERGP PL I (19) 12: <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/36162/attachments/2/translations/en/renditions/native>

sig i olika medlemsländer, och också i olika delar inom respektive medlemsland.

En särskilt viktig fråga gäller utdelningsfrekvensen, där nuvarande postdirektiv föreskriver att utdelning ska ske minst fem dagar i veckan. Det är inte längre ett hållbart krav utifrån förutsättningarna att tillhandahålla posttjänster när brevvolymen faller kraftigt på grund av det alltmer digitaliserade samhällets behov. Ytterligare en fråga som är viktig i en direktivöversyn är att de grundläggande definitionerna (exempelvis vad som utgör en posttjänst) måste bli tydligare och samtidigt ändamålsenliga. Detta illustreras bland annat av det cirkelresonemang som finns i dagens definitioner i postdirektivet; för att vara en postförsändelse ska försändelsen transporteras av en tillhandahållare av posttjänster samtidigt som en tillhandahållare av posttjänster är någon som erbjuder tjänster som hanterar postförsändelser. För att fungera som en användbar definition i den framtida regleringen, som tydliggör vad som är post och vad som inte är post, behöver exempelvis definitionen av postförsändelse vara entydig och oberoende av vem som transporterar försändelsen.

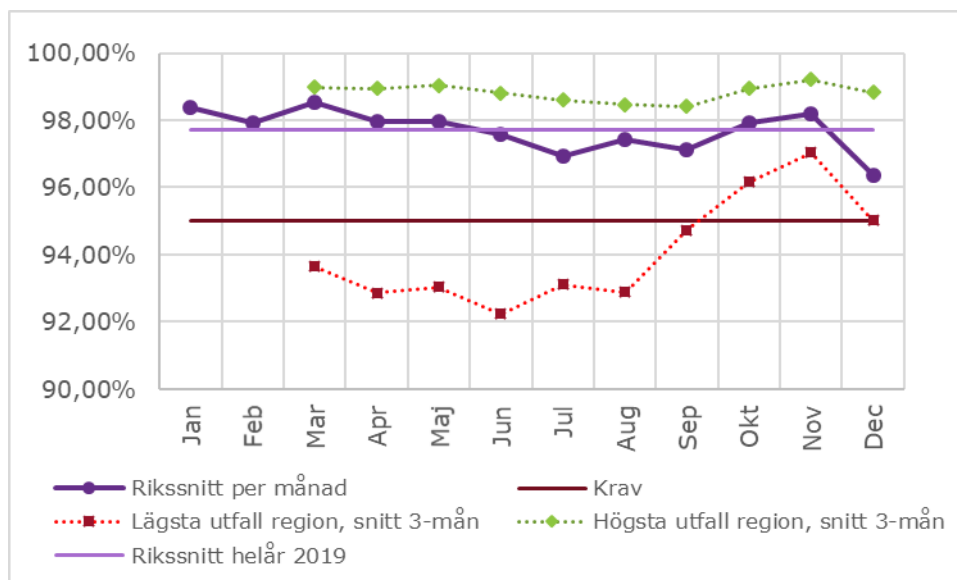
2 Tillförlitlighet, service och kvalitet är fortsatt viktiga grundstenar i den samhällsomfattande posttjänsten

2.1 Mätning av befordringstider visar att Postnord uppfyllt kraven med god marginal under 2019

En viktig del i kvalitetsuppföljningen på postmarknaden är mätningen av hur stor andel av enstaka inrikes brev som levereras i tid enligt de bestämmelser som anges i 6 § postförordningen. Reglerna innebär att minst 95 procent av de inrikes brev som har lämnats in för tvådagarsbefordran före angiven senaste inlämningstid ska ha delats ut inom två påföljande arbetsdagar, oavsett var i landet breven har lämnats in. Fram till och med 2017 var kravet att minst 85 procent av de inrikes försändelser som lämnades in för övernattbefordran före angiven senaste inlämningstid skulle ha delats ut påföljande arbetsdag och 97 procent inom tre arbetsdagar. I dagsläget är det i praktiken endast frimärkta brev som berörs av kvalitetskravet, då franko och portobetalt som huvudregel lämnar in för övernattbefordran.

Kantar Sifo har uppdraget att kontinuerligt mäta Postnords befordringstider. Mätningen för 2019 visar att Postnord med god marginal legat över postförordningens krav att minst 95 procent av inrikes enstaka brev ska vara utdelade inom två arbetsdagar. Det gäller både för hela året och för varje enskild månad. Det innebär att Postnord har efterlevt befordringskraven inom den samhällsomfattande posttjänsten i postförordningen på nationell nivå under 2019.

Figur 1 - Andel enkata inrikes brev som delats ut inom två dagar efter inlämning under 2019 (Källa: Postnord/Kantar Sifo)



Mätningen, som illustreras i figur 1, visar att Postnord i genomsnitt delade ut 97,7 procent av de tvådagarsbefordrade breven i tid på nationell nivå (98,6 procent var motsvarande siffra för 2018). Den lägsta uppmätta andelen brev som har delats ut i tid för en enskild månad var 96,4 procent och den högst uppmätta var 98,5 procent. December är vanligtvis den månad som brukar ge lägst resultat på grund av den kraftigt ökade mängden försändelser i samband med julen.

På regional nivå visar mätningen även att Postnord med god marginal har överträffat postförordningens krav i alla delar av landet, utom i ett fall. Sundsvall är det enda av Postnords nio terminalområden⁷ som inte nådde upp till 95 procent under samtliga tremånadersperioder 2019. För mätperioden april – juni var resultatet för Sundsvall som lägst och uppgick till 92,2 procent. Resultaten i Sundsvallsregionen förbättrades dock under de sista månaderna av året och låg i de tre avslutande tremånadersperioderna över kravnivån.

⁷ Med terminalområde menas den region som respektive terminal betjänar. Utfallet för respektive terminalområde avser kvaliteten för försändelser som skickas från hela landet till respektive terminalområde. En försening kan därför ha uppstått vid någon av punkterna från inlämning till utdelning. Det samlade utfallet ger inte svar på var i distributionskedjan en eventuell störning har skett. När geografien delas upp i mindre områden, i detta fall terminalområde, blir mätprecisionen inte lika hög som vid ett större urval. Det beror på att antalet testbrev blir väsentligt lägre räknat per område istället för Sverige som helhet. För att uppnå en godtagbar statistisk precision i utfallsmätningen rapporteras utfallen per terminalområde per rullande tre månader, istället för per enskild månad.

Motsvarande högsta utfall per terminalområde och tremånaders period var att Postnord delade ut 99,42 procent av breven i tid.⁸

2.2 Användarnas klagomål utgör ett viktigt underlag för operatörerna i deras verksamhetsutvecklingsprocesser

Användarnas klagomål till postoperatörerna och PTS ger viktig information om hur postmarknaden fungerar och hur väl posttjänsterna motsvarar användarnas behov och förväntningar. En effektiv klagomålshantering är också nödvändig för att ge användare möjlighet att anmäla brister och begära rättelse. Klagomålshanteringen är därför även ett viktigt underlag för operatörernas arbete med att förbättra sina processer och tjänster. Att klagomålshanteringen på ett sådant sätt systematiskt stödjer operatörernas övriga förbättringsarbete kan ses som en förutsättning för att operatörerna på ett tillförlitligt sätt ska kunna leverera tjänster som motsvarar användarnas förväntningar.

2.3 Färre inkomna klagomål till PTS under 2019 om än fler än innan 2016

Mellan 2018 och 2019 har antalet telefonsamtal, brev och e-post från postanvändare (samlat kallat förfrågningar) som kommit in till PTS minskat med drygt 23 procent. Under 2019 tog PTS emot 1 614 förfrågningar, vilket kan jämföras med 1 996 förfrågningar under 2018. Klagomålen ligger dock fortfarande på en högre nivå än innan kvalitetsproblemen hos postoperatörerna började öka under 2016. Cirka 90 procent av förfrågningarna till PTS utgjordes av klagomål eller synpunkter, medan resterande bestod av övriga frågor. Av de inkomna klagomålen kunde cirka 70 procent kopplas till Postnord och 10 procent till Citymail.

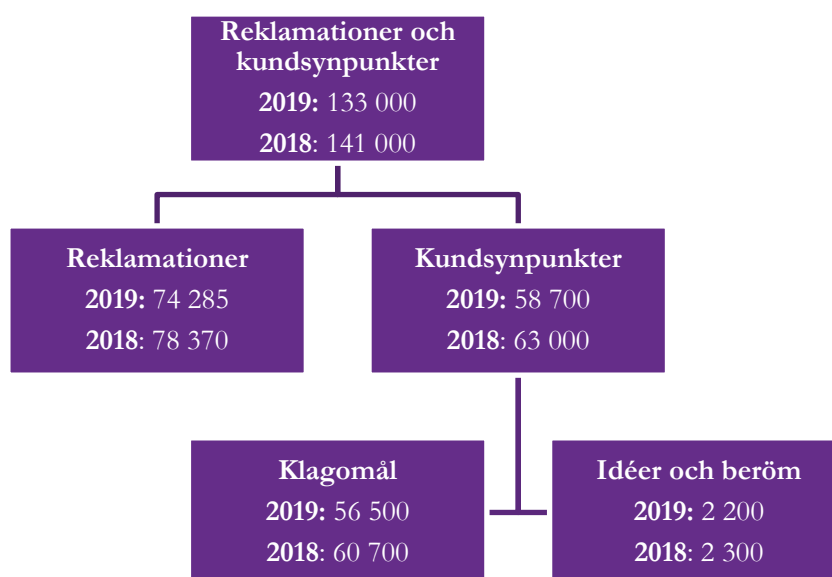
Den vanligaste orsaken till att allmänheten vänder sig till PTS är för att de har uppmärksammat brister i postutdelningen eller i något led av paketdistributionen. Problemen med postutdelningen handlar främst om försändelser som av något skäl inte har kommit fram, delats ut för sent eller att mottagaren av misstag har fått någon annans brev. Avseende klagomål på paketdistribution har klagomålen under 2019 till stor del gällt brister i Postnords hantering av postförsändelser som har skickats från länder utanför EU samt olika problem kopplade till Postnords aviseringssystem.

2.4 Postnord tar emot färre klagomål

Postnord skiljer mellan reklamationer och kundsynpunkter. Kundsynpunkterna omfattar alla former av reaktioner från konsumenter och är en samlad

benämning för klagomål, idéer och beröm. Reklamationer avser klagomål på specifika tjänster som ingår i Postnords produktsortiment som kunder under vissa villkor kan begära ersättning för, om Postnord inte har uppfyllt sina åtaganden enligt de särskilda produkt- och tjänstevillkoren.

Figur 2 - Antal inkomna reklamationer och kundsynpunkter till Postnord under 2019 och 2018

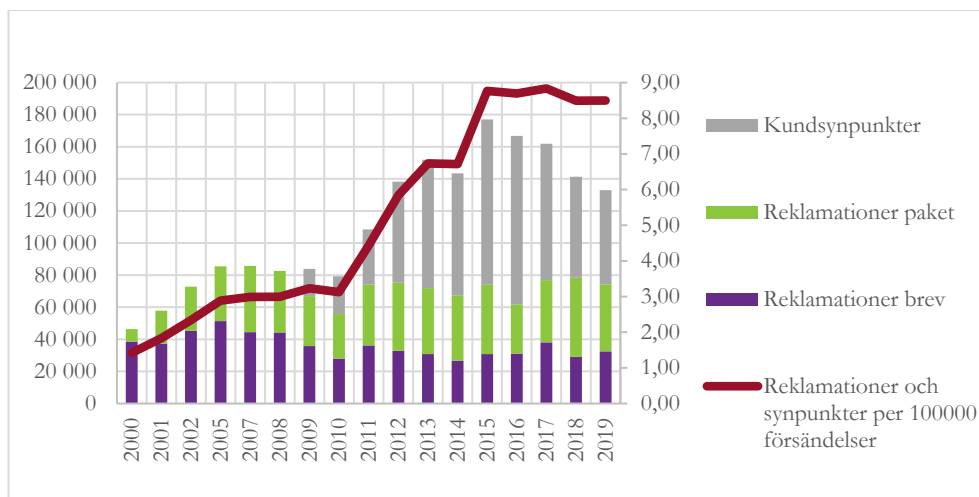


Som visas i figuren ovan registrerade Postnord under 2019 totalt knappt 133 000 reklamationer och kundsynpunkter. Av dessa var 74 285 reklamationer och 58 700 kundsynpunkter. Omkring 2 200 av kundsynpunkterna var idéer och beröm, medan resterande var klagomål.

Mellan 2018 och 2019 minskade antalet kundsynpunkter med 7 procent och antalet reklamationer till Postnord minskade med drygt 5 procent. Sammantaget minskade antalet reklamationer och kundsynpunkter med cirka 6 procent mellan 2018 och 2019. Även om brevvolymerna fortsatte att sjunka under 2019 förblev andelen kundsynpunkter per brev⁹ lika stor under 2019 som under 2018. Kundsynpunkterna till Postnord minskade med andra ord i samma takt som brevmängden minskade.

⁹ Mäts i kundsynpunkter per 100 000 brev.

Figur 3 - Reklamationer och kundsynpunkter till Postnord (tidigare Posten) 2000-2019



Även om antalet reklamationer till Postnord totalt sett minskade under 2019 ökade den relativa andelen (reklamationer/försändelse¹⁰) för vissa av Postnords tjänster. Ökningen gällde främst andelen reklamationer per utrikes brev, men det skedde även en viss ökning av andelen reklamationer på inrikes brev. Den relativa andelen reklamationer för kategorierna inrikes och utrikes paket minskade dock under 2019, trots att antalet pakETFörsändelser ökade. För kategorin inrikes paket innebär detta ett trendbrott, då andelen reklamationer per pakETFörsändelse har ökat sedan 2016.

I förhållande till det totala antalet postförsändelser¹¹ ligger den totala summan av kundkontakter hos Postnord under 2019 på ungefär samma nivå som 2018. I sammanhanget bör dock nämnas att andelen reklamationer och synpunkter fortfarande ligger på en betydligt högre nivå än innan kvalitetsproblemen på postmarknaden tog fart under 2016, vilket illustreras i Figur 3.

Det minskade antalet reklamationer för inrikes paket under 2019 kan vara en bidragande orsak till de förkortade handläggningstiderna hos Postnord för dessa ärenden. Handläggningstiden för inrikes paket kortades avsevärt under 2019 från mer än 26 dagar i genomsnitt under 2018 till drygt 14 dagar under 2019. Handläggningstiden för utrikes paket ökade däremot från drygt 23 dagar 2018 till 27 dagar under 2019, trots en minskning av antalet reklaktionsärenden. Vad gäller handläggningstiden för reklamationer på

¹⁰ Mäts per 100 000 försändelser eller per 100 000 paket.

¹¹ Med postförsändelse menas adresserade försändelser som väger högst 20 kg.

brevtjänster minskade handläggningstiden för utrikes brev från i genomsnitt 19 dagar 2018 till 18 dagar under 2019. Handläggningstiden för reklamationer på inrikes brev ökade från knappt tre dagar 2018 till knappt fyra dagar under 2019.

2.5 Minskat antal klagomål gällande Citymail

Citymail skiljer mellan klagomålsärenden och informationsärenden. Klagomålsärenden handlar bland annat om saknad eller felutdelad post. Informationsärenden hanterar ärenden som information om portkod eller byte av plats för postlådor m.m. Under 2019 tog Citymail emot 11 183 klagomålsärenden. Det innebär en minskning med drygt 26 procent jämfört med 2018 då Citymail hade 15 232 klagomålsärenden.

Några av orsakerna till den kraftiga minskningen av antalet klagomål kan vara dels att Citymails brevvolymer minskade under 2019, dels att operatörens tidigare samarbete med morgontidningsdistributörerna avvecklades i stor utsträckning under 2019. Relativt mätt har dock andelen klagomål per försändelse¹² minskat för Citymail och minskningen av antalet klagomålsärenden är således större än minskningen i försälda volymer.

2.6 PTS tillsyn på postmarknaden under 2019 – fokus på operatörernas arbete med riskanalyser

PTS tillsyn syftar till att säkerställa att postoperatörerna uppfyller kraven i postlagen, postförordningen och de tillståndsvillkor som har meddelats med stöd av postlagen. På grund av tidigare års kvalitetsproblem på postmarknaden har PTS under de senaste åren främst inriktat tillsynsarbetet på att komma till rätta med utdelningsproblem hos främst Postnord och Citymail. PTS tillsyn har av samma anledning även varit inriktad på att följa upp hur operatörerna utformar och fördelar resurser till sina kundserviceverksamheter.

PTS bedömning är att kvaliteten i postoperatörernas verksamheter 2018 och 2019 har stabiliserats jämfört med tidigare år. Det avspeglas bland annat i att antalet klagomål inkomna till myndigheten och postoperatörerna har minskat jämfört med 2017. Att kvaliteten har stabiliserats kan bland annat förklaras av att de större operatörerna Postnord och Citymail har tillsatt mer personal samt tydliggjort och mer noggrant följt upp centrala produktionsprocesser och att dessa åtgärder helt eller delvis har haft avsedd effekt. Samtidigt är det viktigt att framhålla att även om antalet klagomål är lägre än tidigare, är de fortfarande på en hög nivå jämfört med tiden före kvalitetsproblemens eskalerande 2016.

¹² Mäts i klagomål per 100 000 brev.

I ljuset av de stora förändringar som postmarknaden och postoperatörerna fortsatt står inför har PTS som övergripande mål för tillsynsverksamheten att säkerställa att postoperatörerna upprätthåller sin förmåga att planera och genomföra förändringar samt hantera störningar i sina verksamheter. Detta avspeglas i flera av de tillsynsaktiviteter som PTS har vidtagit under 2019. Ett urval av dessa aktiviteter och åtgärder återges nedan.

2.6.1 Tillsyn av Citymails utdelning i Uppsala

I januari 2019 inledde PTS tillsyn av Citymail med anledning av ett antal anmälningar till PTS och uppgifter i media om brister i delar av Citymails utdelningsverksamhet i Uppsala.¹³ Enligt Citymail orsakades problemen av en omorganisation där tre utdelningskontor hade slagits ihop till ett kontor i nya lokaler. Klagomål till PTS vittnade om att post till mottagare i vissa utdelningsområden var flera veckor försenad. Inom ramen för tillsynsärendet begärde PTS in Citymails riskanalyser och ställde frågor till Citymail om hur dessa användes i de organisatoriska förändringarna.

Av Citymails svar till PTS och de lägesrapporter som Citymail löpande lämnade till myndigheten framgick att Citymail under januari till mars 2019 vidtog ett antal åtgärder. Bland annat omfördelade Citymail mer personal till det berörda kontoret och rekryterade därutöver ett antal nya medarbetare. Citymail uppgav även att operatörens generella arbete med riskanalyser inför förändringar utvecklades, delvis mot bakgrund av problemen i Uppsala. Vidare införde Citymail en ny ledningsstruktur som enligt Citymail medför ökad kontroll över större organisatoriska förändringar.

Med ledning av Citymails svar i tillsynsärendet och lägesrapporterna kunde PTS konstatera att Citymail kom tillrätta med förseningarna i de berörda områdena. PTS såg också att antalet klagomål till myndigheten som rörde problemen i Uppsala minskade kraftigt och sedan februari inkom mycket få klagomål till PTS från de berörda områdena. PTS kunde därmed avskriva tillsynsärendet från vidare handläggning.

2.6.2 Tillsynsbesök hos tre av Citymails utdelningskontor

Under 2019 återinförde Citymail sin lokala sortering av brev på ett antal av operatörens utdelningskontor för att stärka kvaliteten i verksamheten. I syfte att följa upp Citymails förmåga att planera och genomföra förändringar samt hantera störningar i sina verksamheter genomförde PTS under hösten 2019 tillsynsbesök på tre av Citymails kontor som genomgick omställningen.¹⁴ PTS samlade bedömning efter tillsynsbesöken var att Citymail har genomfört

¹³ Dnr 19-271.

¹⁴ Dnr 19-11632, dnr 19-11771, dnr 20-1762.

omställningen till lokal sortering på ett ändamålsenligt sätt och att verksamheten på de tre utdelningskontoren kan anses leva upp till kraven på tillförlitlighet och integritet i postlagen (2010:1045) samt i gällande tillståndsvillkor.

2.6.3 Tillsyn av Postnords hantering av nya momsregler på försändelser med varor från tredje land

Under 2018 inledde PTS tillsyn med anledning av Postnords nya hantering av tull- och momshantering av försändelser med varor från tredje land.¹⁵ Syftet med att inleda de båda tillsynsärendena var främst att följa upp den initiala fasen då Postnord införde nya rutiner och byggde upp tull- och momshanteringen.

PTS avslutade tillsynsärendena under 2019 mot bakgrund av bedömningen att de åtgärder Postnord vidtog hade gett avsedd effekt avseende tillförlitligheten i själva tull- och momshanteringen. PTS kunde även konstatera att antalet klagomål till myndigheten gällande frågor om tull- och momshanteringen hade minskade kraftigt sedan toppen under perioden mars – maj 2018. Vidare noterade PTS att det alltså kvarstod vissa problem kopplade till distributionen och aviseringen av försändelser från tredje land. Myndigheten bedömde dock att de kvarvarande problemen inte främst var direkt kopplade till själva tull- och momshanteringen, utan härrörde från en allmän problembild kopplad till tillförlitligheten i inrikes brevbefordran. Ett sådant exempel kan vara när en försändelse inte kommer fram till mottagaren trots att avgifterna har betalats eller problem kopplade till brister i Postnords aviseringssystem.

PTS fortsatta tillsyn och bevakning av brister kopplade till Postnords tull- och momshantering kommer därför ske inom ramen för myndighetens tillsynsinsatser avseende Postnords tillförlitlighet och klagomålshantering.

2.6.4 Tillsynsärenden som rör förändringar i postutdelningen

Under 2019 avslutade PTS ett antal tillsynsärenden efter att ha utrett Postnords agerande i samband med operatörens försök att förmå postmottagare att åtgärda bristfälliga postinlägg i flerfamiljshus eller införa postlådesamling istället för enskilda postlådor i villaområden.¹⁶ PTS avskrev samtliga ärenden från vidare handläggning, vilket innebär att PTS i några av ärendena ansåg att Postnord hade stöd för sina krav i postlagen och PTS allmänna råd om postutdelning (PTSFS 2008:6), och i några ärenden med anledning av att

¹⁵ Dnr 18-6797, dnr 18-6798.

¹⁶ Dnr 18-5007, dnr 18-5513, dnr 18-3642, dnr 19-3562, dnr 19-3563, dnr 19-3564.

postmottagarna självmant åtgärdade sina postmottagningsanordningar i enlighet med Postnords specifikationer.

I de ärenden som rörde övergång till lådsamlingar i två bostadsrättsföreningar i Hovsta utanför Örebro¹⁷ övervägde PTS rimligheten i att Postnord ska inhämta postmottagares samtycke vid förändringar i villaområden när det inte krävs i andra typer av områden, till exempel utanför tätort. Mot bakgrund av att brevvolymer minskar och behovet av nya leveransformer ökar gjorde PTS bedömningen att det framförallt är dialogen med postmottagarna som är viktig inför en förändring av postutdelning i ett område. Postnord ska ha god framförhållning i sin kommunikation med mottagarna och operatören ska så långt det är möjligt ta hänsyn till mottagarnas önskemål. Så länge Postnord agerar i enlighet med kraven i postlagen och övriga rekommendationer i PTS allmänna råd om postutdelning har Postnord därmed möjlighet att genomföra förändringar av postutdelningen i villaområden i tätort, även om mottagarna inte ger sitt samtycke.

2.7 Få förändringar i nya tillståndsvillkor för postoperatörerna

Under 2020 har PTS utfärdat nya tillståndsvillkor för postoperatörerna. De nya tillståndsvillkoren gäller för perioden den 1 april 2020 till den 31 mars 2022.

För Postnord innebär de nya tillståndsvillkoren att PTS fortsatt utser Postnord att tillhandahålla den samhällsomfattande posttjänsten. Postnords tillståndsvillkor innehåller också några förändringar. En ändring handlar om Postnords skyldighet att offentligt redovisa förhandlade priser och villkor. Ändringen består i att tjänster som är avsedda för andra postförsändelser än skriftliga meddelanden och som innehåller varor med eller utan kommersiellt värde undantas från de särskilt specificerade kraven i tillståndsvillkoren gällande redovisning av priser, rabatter och villkor. Ändringen genomförs då PTS bedömer att det inte är proportionerligt att reglera hur Postnord ska informera om exempelvis förhandlade rabatter för brevtjänster avsedda för varubefordran, eftersom dessa försändelser konkurrerar på en annan marknad än skriftliga meddelanden (se vidare avsnitt 3.2.2). Behovet av reglering finns däremot fortsatt på brevmarknaden och därför kvarstår de mer specifika kraven för tjänster med skriftliga meddelanden.

Både i Postnords och i Citymails nya tillståndsvillkor har PTS tidigare lagt datumet för operatörerna att senast publicera uppgifter om antalet klagomål som har inkommit föregående kalenderår. Nytt datum har myndigheten nu satt till den 20 februari istället för som tidigare den 30 april. Syftet är framför allt att

¹⁷ Dnr 19-3562, dnr 19-3563.

underlätta för PTS att ta del av klagomålsstatistiken i god tid inför den årliga rapporteringen i form av rapporten Svensk postmarknad till regeringen i mitten av april.

För övriga postoperatörer innebär de nya tillståndsvillkoren inga förändringar jämfört med föregående villkorsperiod.

2.8 Något färre hushåll utan 5-dagarsutdelning 2019

Ett grundläggande krav på den samhällsomfattande posttjänsten, som tillhandahålls av Postnord, är att det varje vardag ska kunna delas ut post till samtliga mottagare i Sverige, oavsett var i landet de bor. Undantag från denna så kallade femdagarsutdelning kan dock göras på grund av särskilda omständigheter eller geografiska förhållanden som tillståndsmyndigheten godkänner. Sedan 1990-talet finns en politisk målsättning att antalet hushåll utan femdagarsutdelning inte får öka.¹⁸ Under 1990-talet var det 1 600 hushåll som inte hade femdagarsutdelning.

Under 2019 har undantagen minskat något. Vid årets slut var antalet hushåll i Sverige med färre utdelningsdagar än fem dagar i veckan 1 293 stycken. Det är 47 färre hushåll än vid motsvarande tidpunkt 2018.

2.9 Antalet brev som inte kan delas ut till rätt adressat har ökat

De brev som postoperatörerna av någon anledning inte kan dela ut till rätt mottagare (adressat) kallas obeställbara. Ett brev kan vara obeställbart av flera orsaker, till exempel att det är feladresserat, saknar avsändare, saknar giltig eftersändning eller inte har tillräcklig frankering. Obeställbara brev ska i första hand returneras till avsändaren, men om avsändaren inte är känd ska breven skickas till PTS enhet för saknade brev¹⁹ för hantering.

Under 2019 inkom 348 329 obeställbara försändelser till PTS enhet för saknade brev, varav 23 procent antingen kunde skickas till mottagaren eller tillbaka till avsändaren. Detta kan jämföras med 2018 då 325 432 stycken obeställbara försändelser inkom till PTS, varav 23 procent klarades upp. Antalet insända obeställbara brev har ökat med 7 procent mellan 2018 och

¹⁸ Se regeringens proposition 1997/98:127, s. 23.

¹⁹ Vid PTS enhet för saknade brev öppnas breven för att försöka ta reda på vem som är avsändare, för att sedan returnera brevet till avsändaren. Brev som inte kan returneras omedelbart, registreras och arkiveras i tre månader med innevarande månad inräknad. Detta för att brevet ska kunna eftersökas av avsändare eller mottagare. Efter tre månader förstörs försändelserna eller skänks till välgörenhet. Läs mer på www.pts.se.

2019. Trots att brevvolymer generellt fortsätter att sjunka i Sverige ökar alltså andelen obeställbara brev som sänds till PTS.²⁰

En förklaring till ökningen är Postnords aktivitet ”rätt betalt” som innebär att en försändelse som inte har frankerats rätt och som inte har lösts ut av mottagaren skickas till PTS. PTS har en dialog med Postnord om effekter och åtgärder med anledning av denna hantering. Därutöver är den främsta orsaken till att brev blir obeställbara, precis som tidigare år, att många adresser är felaktiga och att breven saknar uppgift om vem som är avsändare.

²⁰ Räknat per 100 000 försändelser skickades 19 av dessa in till PTS 2019. Motsvarande siffra för 2018 var 16.

3 Postmarknadens utveckling med färre skriftliga meddelanden och fler varuförsändelser

Postmarknaden delas traditionellt upp i två delar, brevmarknaden respektive paketmarknaden. Brevmarknadens huvudfunktion är att tillhandahålla fysisk distribution av försändelser med kommunikationsinnehåll (skriftliga meddelanden) medan paketmarknaden ska tillfredsställa behovet av distribution av varor och andra fysiska ting.

Brevmarknaden omfattar distribution av adresserade försändelser som väger högst 2 kg²¹. För att regelbundet distribuera brev mot betalning krävs tillstånd enligt postlagen.

När det gäller paketmarknaden råder viss begreppsförvirring i såväl reglering som marknadspraxis när det gäller vad som är ett ”paket”. I den svenska postlagen finns inte någon definition av paket, utan sådana har i praktiken klassificerats som de postförsändelser upp till 20 kg som inte är brevörsändelser. I och med att paketmarknadens får allt större betydelse för samhället är en sådan hållning inte praktiskt hållbar. Ett steg på vägen mot större tydlighet är den definition som infördes på EU-nivå genom EU:s förordning 2018/644 om gränsöverskridande pakettleveranstjänster. Enligt denna är ett paket en ”annan postförsändelse än ett skriftligt meddelande som innehåller varor med eller utan kommersiellt värde och som väger högst 31,5 kg”. Det här innebär en väsentlig skillnad mot definitionerna av brevörsändelse och postförsändelse i postlagen, dels genom att skillnad görs på försändelser baserat på innehåll, dels att viktgränsen är 31,5 kg istället för postlagens 20 kg för postförsändelser.

Om inte annat särskilt anges utgår nedanstående avsnitt från EU-förordningens definition, det vill säga ett paket definieras som en varuförsändelse som väger högst 31,5 kg. Det innebär att mindre paket som till exempel Postnords varubrev, Citymails brevlådepaket och Early Birds postlådepaket här beskrivs som paket, även om de samtidigt enligt postlagens definition, och i regulatorisk mening, är brevörsändelser.

²¹ Enligt definitionen i 1 kap. 2 § postlagen är ett *brev*: en adresserad försändelse som är innesluten i kuvert eller annat omslag och som väger högst 2 kg samt vykort, brevkort och liknande försändelser.

3.1 Brevmarknaden har minskat med drygt 10 procent 2019

Brevmarknaden, såväl i Sverige som i omvärlden, påverkas av förändrade kommunikationsbehov i och med samhällets digitalisering. Allt fler företag, myndigheter och privatpersoner kommunicerar allt oftare via olika digitala kanaler. Ett exempel på sådan kanal är de digitala brevlådorna vars utveckling beskrivs nedan i avsnitt 3.1.5. Följdverkningarna av digitaliseringen märks såväl i volymutvecklingen som konkurrenssituationen på brevmarknaden, vilket redovisas i avsnitt 3.1.1 respektive 3.1.2. Den ändrade efterfrågebilden påverkar i sin tur priserna i marknaden vilket belyses i avsnitt 3.1.3. I avsnitt 3.1.4 redovisas hur Postnord har efterlevt postförordningens bestämmelse om prishöjningstak.

3.1.1 Volymutvecklingen i Sverige

Under 2019 var brevvolymen i Sverige 1,8 miljarder försändelser och omsättningen på brevmarknaden uppgick till 9,1 miljarder kr. Antalet brev-försändelser minskade under 2019, precis som under 2018, med drygt 180 miljoner försändelser från föregående år. Det motsvarar 10,5 procent och är den största nedgången någonsin räknat i procent. Sedan år 2000 har den totala brevvolymen minskat med 47,3 procent. Se vidare Tabell 1 och Figur 4.

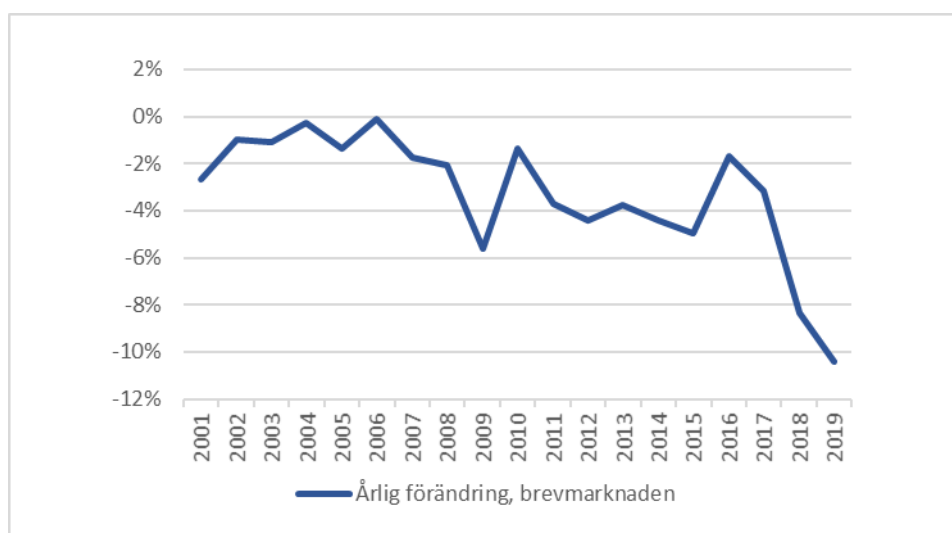
Tabell 1 - Antal brev i Sverige 2015-2019 samt år 2000

År	Antal miljoner brev	Index
2000	3 426,3	100
...		
2015	2 312,5	67,5
2016	2 273,1	66,3
2017	2 201,8	64,3
2018	2 018,4	58,9
2019	1 805,5	52,7

Utvecklingen under 2019 har kännetecknats av en dramatisk nedgång under första halvåret, men nedgångstakten bromsade in mot slutet av året. I fjärde

kvartalet var den årliga nedgångstakten²² nere under 7,5 procent för såväl Postnord som den största konkurrenten Citymail. Detta kan jämföras med motsvarande siffror för andra kvartalet då den årliga nedgångstakten för de båda operatörerna sammantaget låg på nära 12 procent. Om den minskade hastigheten i volymnedgången mot slutet av året är ihållande eller en tillfällig stabilisering är för tidigt att bedöma, men sett till helåret är nedgången under året exceptionell.

Figur 4 - Brevvolymernas årliga förändring i procent 2010-2019



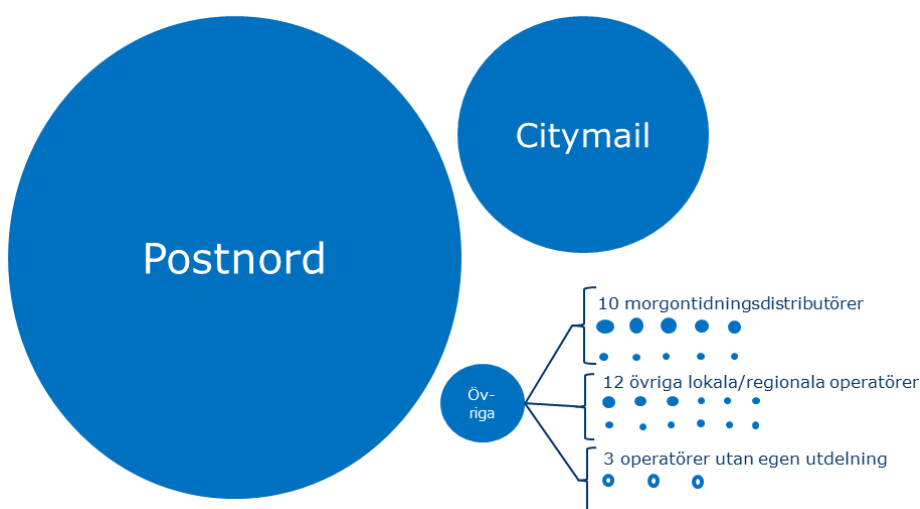
²² Jämförelse av volymerna i fjärde kvartalet 2019 med samma kvartal 2018.

3.1.2 Konkurrenssituationen – Postnord fortsatt stark ställning på brevmarknaden

Postnord har alltsedan tiden innan liberaliseringen på 1990-talet en mycket stark ställning på brevmarknaden. Postnords marknadsandel har dock kontinuerligt minskat fram till och med 2018, men under 2019 skedde ett trendbrott. Postnords marknadsandel ökade från 77,5 procent till knappt 80 procent av antalet utdelade brev, även om operatören fortsatt att förlora volymer i ansevärd mängd. Det innebär att Postnords volymnedgång var betydligt lägre än de 10,6 procent som marknaden som helhet förlorade på brevsidan.

Citymail är Postnords största, och numera huvudsakliga, konkurrent. Citymails brevvolymer minskade under 2019 och operatörens marknadsandel uppgick till något under 19 procent jämfört med något över 19 procent 2018. Citymail aviserade under året en övergång till utdelning var fjärde dag med ökat kvalitetsfokus samtidigt som det tidigare samarbetet med morgontidningsdistributörerna avvecklades i stor utsträckning. Det har framförallt lett till att morgontidningsdistributörerna, som 2018 delade ut drygt 3 procent av alla brevöversändelser, har förlorat knappt hälften av dessa. Istället för att bära ut traditionella brev i samarbete med Citymail har morgontidningsdistributörerna satsat på att distribuera varuförsändelser från e-handeln under det gemensamma varumärket ”Early Bird”. Förutom de 10 morgontidningsdistributörerna finns 12 ytterligare operatörer med regional eller lokal utdelningsverksamhet. Sammantaget stod dessa 22 mindre operatörer för drygt 2 procent av de utdelade breven. Totalt hade 27 operatörer tillstånd att bedriva postverksamhet under 2019. Se vidare Figur 5.

Figur 5 – Aktörer på brevmarknaden



Stora sändningar (inlämningar med minst 500 brev) utgör cirka 83 procent av den svenska brevmarknaden. På sändningsmarknaden är Postnord och Citymail de två huvudsakliga konkurrenterna. Ett marknadstillträde på marknaden för sändningar innebär relativt stora investeringar för den aktör som skulle vilja etablera sig. Det beror på att ett sådant inträde kräver stora volymer för att inom en rimlig tid kunna uppnå de skalfördelar som redan etablerade aktörer har. Postnord täcker hela Sverige medan Citymails utdelningsverksamhet, efter avslut av vissa samarbeten med lokala operatörer, når cirka 54 procent av alla hushåll/mottagare.

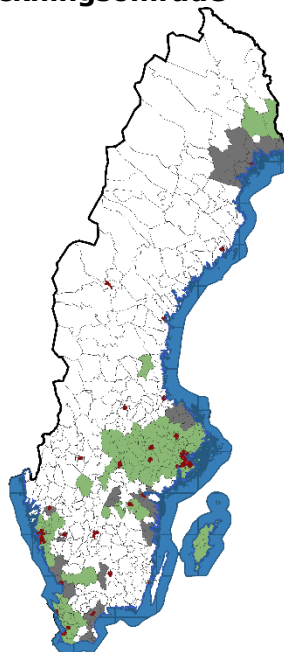
För rikstäckande befordran av enstaka brev är Postnord i praktiken den enda postoperatören. Med tanke på den låga efterfrågan på tjänsten är det mer eller mindre uteslutet att någon konkurrens på rikstäckande enstaka brev för konsumenter plötsligt skulle uppstå. På lokal nivå utgörs konkurrensen av ett knappt tjugotal lokalt verksamma postoperatörer med förhållandevis små volymer.

Postnord har i praktiken monopol på all rikstäckande brevlådepost, det vill säga brev som läggs på brevlåda, oavsett utdelningsprioritet. Den marginella konkurrens som finns avser lokalpost på ett fåtal orter. När det gäller rikstäckande kontorspost (osorterad post från företag och organisationer) har Postnord också en mycket stark ställning. Konkurrens finns från operatören Mailworld Office som har som affärsidé att samla in kontorspost och konvertera den till sändningar. Mailworld Office är numera en etablerad aktör på marknaden för kontorspost och företaget har under 2019 samlat in cirka 14 miljoner försändelser. Dessa har sedan överlämnats till Citymail, Postnord eller morgontidningsdistributörer för slutlig utdelning.

3.1.3 Minskad konkurrens på meddelandemarknaden i delar av landet

Figur 6 visar hur konkurrensen minskat vad gäller den geografiska täckningen sedan Citymail avvecklat bolagets samarbeten med lokala tidningsdistributörer under 2019 och 2020:

Figur 6 – Citymails förändrade täckningsområde



De gröna fälten illustrerar de områden där Citymail fortsatt bedriver brevdistribution. De grå ytorna visar vilka områden som avvecklats under 2019 och fram till den 31 mars 2020. Här framgår att konkurrensen minskat eller helt försvunnit avseende meddelandeförsändelser i bland annat östra Skåne, delar av Västsverige, angränsande delar till Mälardalen och i regionen kring Luleå i norr.

3.1.4 Lägre volymer leder till högre porton

Eftersom den totala brevvolymen har fallit kraftigt men kostnaderna för brevdistribution till stor del är fasta, ökar styckkostnaden per distribuerat brev. Med ökande styckkostnad följer också ett tryck uppåt på priserna.

Den 1 januari 2020 höjde Postnord priserna för såväl frimärkta brev som sändningstjänster för företag och organisationer relativt kraftigt. Ett frimärkt brev (upp till 50 gram) kostar nu 11 kr (tidigare 9 kr). Priserna för brevtjänster för företag och andra större kunder höjdes med mellan 3,0 och 10,7 procent beroende på tjänst.

Postnord, som är utsedd tillhandahållare av den samhällsomfattande posttjänsten, måste dock ta hänsyn till de regler om prissättning som finns i postförordningen och postlagen. Prishöjningstaket, som följer av 9 § postförordningen, ändrades av regeringen per den 1 augusti 2019. Förändringen innebär att prishöjningstaket, utöver inflationen, också ger ett

extra utrymme baserat på de ökade styckkostnader som volymnedgången medför. Postnord fick därmed under 2019 möjlighet att höja det aktuella portot för frimärkta brev försändelser med drygt 1 kr. Postnord valde dock att vänta till början av 2020 med höjningen, och kunde då även ta hänsyn till det prishöjningstak som förväntades gälla för 2020, baserat på en volymprognos. Med grund i två års beräknade prishöjningsutrymme höjde Postnord grundportot från 9 kr till 11 kr.

Förutom att fastställa den faktor i prishöjningstaket som används för att beräkna hur mycket prishöjningstaket höjs på grund av volymnedgången, ska PTS enligt 4 kap. 13 § postlagen utöva tillsyn över efterlevnaden av postförordningens regler. Då Postnord höll portot för frimärkta brev oförändrat under 2019 var detta givetvis i enlighet med bestämmelserna. Vad gäller höjningen som skedde den 1 januari 2020 kan den inte bedömas utifrån bestämmelserna förrän volymutfallet för enskilda tjänster har fastställts, vilket ska ske senast den 30 juni 2020.

3.1.5 Fortsatt hög tillväxt för digitala brevlådor

Som konstaterats i PTS tidigare rapporter går anslutningen av offentliga avsändare av digital post långsamt om än att det under 2019 har tillkommit ett antal fler aktörer:

Tabell 2 – Offentliga aktörer anslutna som avsändare

Kategori	Antal offentliga aktörer anslutna som avsändare	
	v 52 2019 ²³	v 52 2018
Myndigheter	52	47
Kommuner	60	41
Kommunförbund	7	4
Regioner	4	0
Summa	124	92

Under året har DIGG (Myndigheten för digital förvaltning) tagit över ansvaret för infrastrukturen Mina Meddelanden och tjänsterna Min Myndighetspost respektive Min Företagspost från Skatteverket. Med ett fokuserat uppdrag att stötta och driva på digitaliseringen av den offentliga sektorn kan det förväntas

²³ Fram till och med vecka 8 2020 har ytterligare fem kommuner tillkommit.

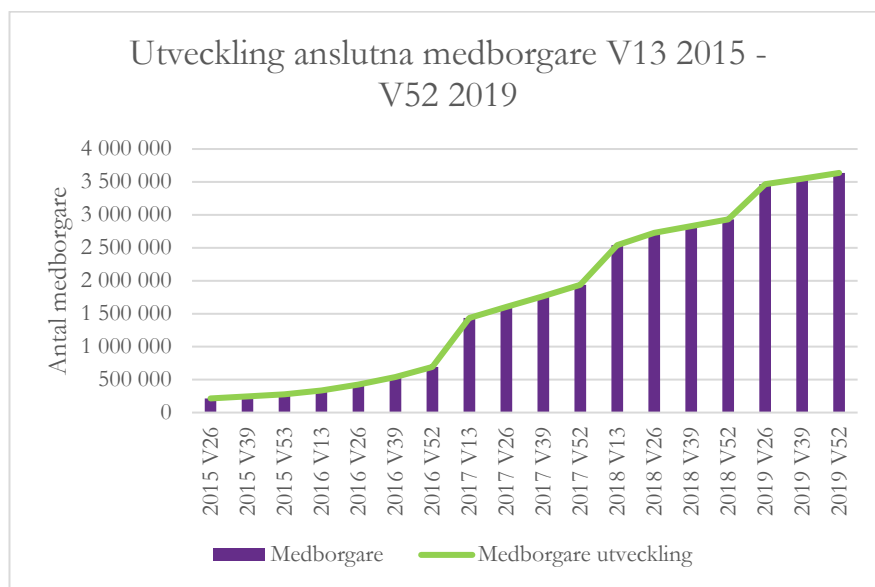
att utvecklingen för digitala postlådor och myndighetskommunikation inom detta område kommer att ta fart.

Ser vi till de aktörer som erbjuder en digital brevlåda till allmänhet och företag är Kivra den i särklass största aktören och de har dessutom stärkt sin position under 2019. Det offentliga alternativet Min Myndighetspost (MMP medborgare) har däremot tappat mark, både avseende antal anslutna och andel av det totala antalet anslutna. Bland mottagare inom företagssegmentet ser det däremot annorlunda ut. Även om både Kivra företag och MMP Företag ökar i antalet anslutna så är det en betydligt större andel av företagen som har valt det offentliga alternativet.

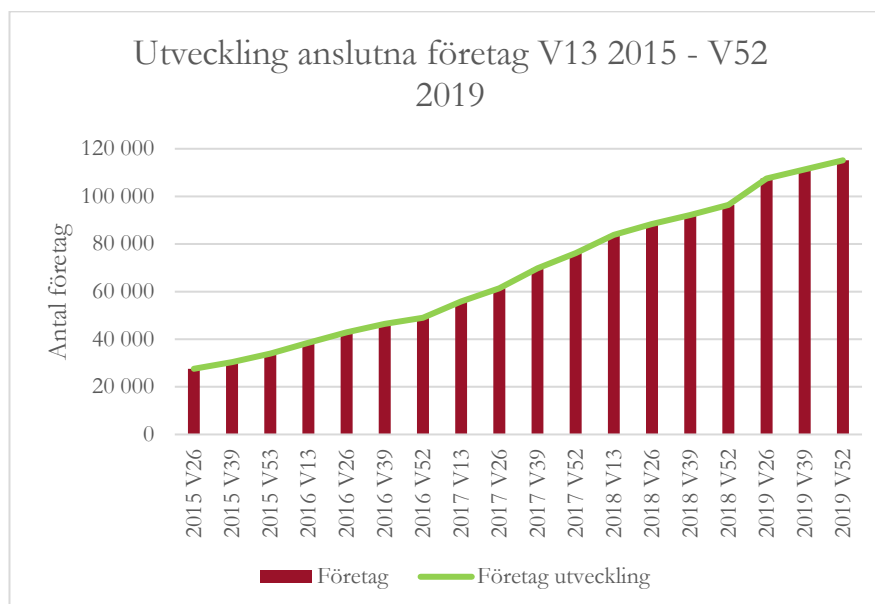
Tabell 3 – Andel anslutna mottagare till respektive digitalt brevlådeföretag

Brevlåda/"operatör"	Andel av anslutna mottagare v 52	
	2019	2018
MMP medborgare	9 %	11 %
Kivra medborgare	90 %	86 %
Digimail medborgare	1 %	2 %
e-Boks medborgare	0,8 %	0,5 %
MMP Företag	61 %	46 %
Kivra Företag	39 %	54 %
Digimail Företag	0,4 %	0,6 %
<i>Antal medborgare</i>	<i>3 637 388</i>	
<i>Antal företag</i>	<i>115 148</i>	

Tillväxten av antalet anslutna användare är fortsatt hög och växte under 2019 med 24 procent för medborgare respektive 19 procent för företag.

Figur 7 – Utveckling anslutna medborgare

I likhet med föregående år kan PTS konstatera att skattedeclarationer och skatteåterbäring ökar antalet anslutna till en digital postlåda under aktuell period.

Figur 8 – Utveckling anslutna företag

Cirka 42 miljoner meddelanden har skickats inom den offentliga infrastrukturen för säker digital post Mina Meddelanden under 2019, vilket motsvarar en volymökning på 46 procent jämfört med 2018.²⁴ Till detta kommer de volymer som går utanför den offentliga infrastrukturen. Exempelvis uppger Kivra att: ”under 2019 skickades cirka 100 miljoner brev via Kivra.”²⁵

Tillväxten av användare och volymer inom infrastrukturen för säker digital post är endast en indikator för digitaliseringen av brevframsändelser. I många fall ersätts brevkommunikation istället av andra elektroniska tjänster, såsom e-faktura, appar eller ”mina sidor”. Det är även värt att notera att ett säkert digitalt meddelande ofta styr in trafik till egna e-tjänster hos avsändaren, vilket i praktiken innebär att varje meddelande kan ersätta ett flertal fysiska brev. Mot bakgrund av att endast en minoritet av Sveriges myndigheter, kommuner och regioner har förutsättningar att kunna skicka digital post, samt att antalet anslutna privatpersoner endast motsvarar cirka 50 procent av de som använder sig av Bank-ID²⁶, är det rimligt att utgå från att vi i Sverige kommer att se ett allt snabbare volymfall på den fysiska postmarknaden under de närmaste åren till följd av den ökande digitaliseringen.

3.2 Paketmarknaden är under snabb tillväxt

Marknaden för leverans av varuförsändelser, vanligen kallad paketmarknaden, genomgår stora förändringar och är under snabb tillväxt. Tillväxten drivs av en kraftigt växande e-handel som följd av konsumenternas förändrade köpvanor i det nya digitala landskapet. Såsom exempelvis den europeiska regulatororganisationen ERGP har konstaterat omformas marknaden, genom ett allt större genomslag för konsumenternas önskemål, från en avsändarorienterad till en mer mottagarorienterad marknad.²⁷ Det är inte längre avsändaren (det säljande företaget) som exklusivt väljer leveransmetod och operatör, utan i allt större utsträckning mottagaren (den köpande konsumenten) som väljer när, hur och till vem försändelsen ska levereras.

Förändringen leder till att den traditionella konkurrensmodellen allt mer har spelat ut sin roll, där operatörerna konkurrerar om att få leverera varorna till konsumenterna genom att erbjuda handelsföretagen (avsändarna) bra priser och villkor, ofta genom volymrabatter. Ett exempel på detta är den

²⁴ Källa: DIGG, 2020.

²⁵ Debattartikel www.alinget.se: ”Kivra: Ygeman och Baylan – värna digital infrastruktur”

²⁶ Som förväntas uppgå till cirka 8,5 miljoner under 2020, Källa:

<https://www.bankid.com/assets/bankid/stats/2020/statistik-2020-01.pdf>

²⁷ ERGP, Opinion on the review of the regulatory framework, ERGP PL I 19 (12), sid. 10,

<https://ec.europa.eu/docsroom/documents/36162/attachments/2/translations/en/renditions/native>

annonskampanj som leveransföretaget Early Bird driver.²⁸ Den är helt inriktad på att mottagarna som handlar på nätet ska välja ”rätt” leveransmetod och operatör. Vidare har nya aktörer som Budbee och Airmee med personlig överlämning och avancerade spårningstjänster ökat valmöjligheterna för mottagarna, samtidigt som de traditionella företagen som Postnord, UPS, DHL och DB Schenker försöker erbjuda mer flexibla leveranser.

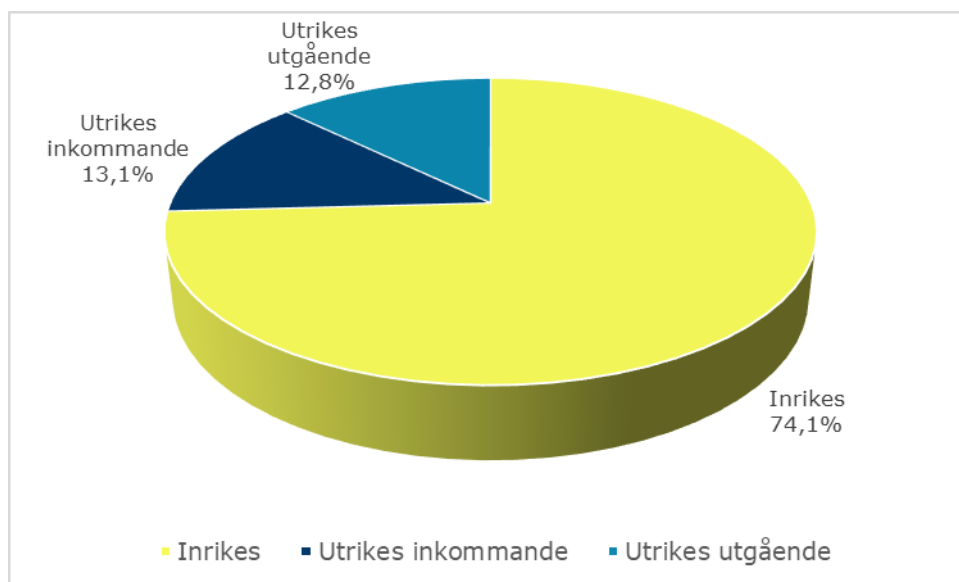
Förändringarna sker inte bara i Sverige, utan det är en global utveckling. Amazon var tidigt ute med e-handel i USA och deras plattformstjänst som nu inkluderar allt från försäljning på nätet, lagerhållning, packning, transport till slutlig leverans, sprids nu över världen. Amazon har etablerat egen utdelningsverksamhet i exempelvis Italien och bygger ett stort så kallat fulfilment center (distributionsanläggning) för norra Europa i Polen. Stora asiatiska e-handelsaktörer, som exempelvis Ali Baba, väntas göra samma sak och etablera sig i Europa. Visionen är att stå för hela köppplevelsen, det vill säga hela den värdeskapande kedjan från köptillfälle till leverans hos konsumenten. Hur dessa och liknande aktörers insteg på den svenska marknaden kommer att se ut, och hur de i så fall ytterligare kommer att förändra marknaden är ännu för tidigt att bedöma.

3.2.1 Den svenska paketmarknadens storlek och delmarknader

PTS insamling av uppgifter från tillhandahållarna av paketleveranstjänster kunde med stöd av EU-förordningen och postlagen genomföras för första gången i juni 2019, avseende uppgifter för 2018. Myndigheten bedömde att 22 företag var skyldiga att lämna uppgifter och samtliga inkom med svar. Det innebär att PTS för första gången kan ge en samlad bild av den svenska paketmarknaden.

PTS undersökning visar att under 2018 distribuerades 246,0 miljoner paket i Sverige, varav 31,4 miljoner hade sin mottagare i ett annat land. I Sverige delades 214,6 miljoner paket ut till mottagarna. Av dessa anlände 32,2 miljoner från utlandet (varav 8,7 miljoner från länder utanför EU/EES-området). Marknaden för inrikes paket uppgick sålunda till 182,4 miljoner paket. Se vidare Figur 9.

²⁸ Se exempelvis Strengnes Tidning 2019-12-04.

Figur 9 – Paketmarknaden, 246 miljoner paket 2018

Omsättningen på den svenska paketmarknaden uppgick enligt undersökningen till 15,9 miljarder kr 2018. Inrikesmarknaden stod för 8,8 miljarder kr av dessa. På utrikessidan stod utgående paket för 4,6 miljarder kr i omsättning, varav 39 procent gällde destinationer utanför EU/EES. Omsättningen för inkommande paket var 2,5 miljarder kr, varav 28 procent avsåg försändelser från länder utanför EU/EES.

Det råder ingen tvekan om att paketmarknaden växer snabbt genom framförallt den ökande e-handeln. PTS kan dock på grund av avsaknad av data från tidigare år inte uttala sig om tillväxttakten i någon detaljerad grad. Baserat på aktuella uppgifter från en delmängd av företagen bedömer PTS att marknaden växte med åtminstone cirka 6 procent under 2019. Det är dock stor skillnad i tillväxt mellan olika delsegment av paketmarknaden. Ett snabbt växande segment gäller lätta varuförsändelser (upp till 2 kg) som delas ut av postoperatörer vid bostaden (varubrev, postlådepaket m.fl.) där tillväxten är över 20 procent.

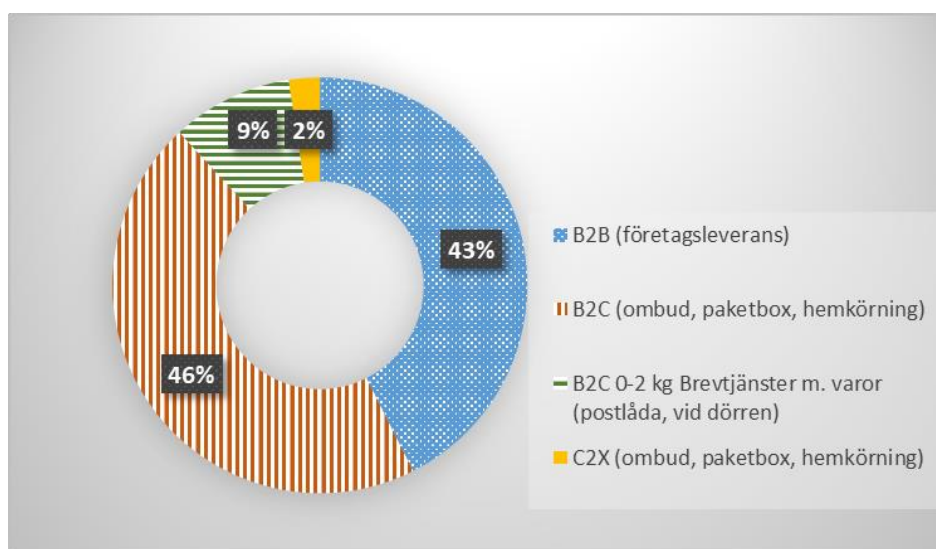
Inrikesmarknaden kan vidare delas upp i några delsegment.

Företagsmarknaden utgörs av försändelser från företag till konsument (B2C) och företag till företag (B2B). Dessa segment kan även summeras till marknaden för försändelser från företag till samtliga typer av mottagare (B2X). En särskild del av B2C-marknaden utgörs av det ovan nämnda snabbväxande segmentet med lätta varuförsändelser som delas ut av postoperatörer vid

mottagarens bostad. I vissa fall lämnas skrymmande försändelser på eller vid dörren alternativt kan avhämtas på postombud efter avisering. Konsumentmarknaden (C2X) utgörs av försändelser som skickas av konsumenter, oavsett mottagare.

Som framgår av Figur 10 nedan, så är B2C-marknaden den största delmarknaden med totalt cirka 55 procent av omsättningen för inrikes paket 0-20 kg. 46 procentenheter avser traditionella pakettjänster medan 9 procentenheter utgörs av brev med varor. C2X-marknaden står för drygt 2 procent av omsättningen på marknaden.²⁹

Figur 10 – Delmarknadernas andel av den inrikes paketmarknaden 2018



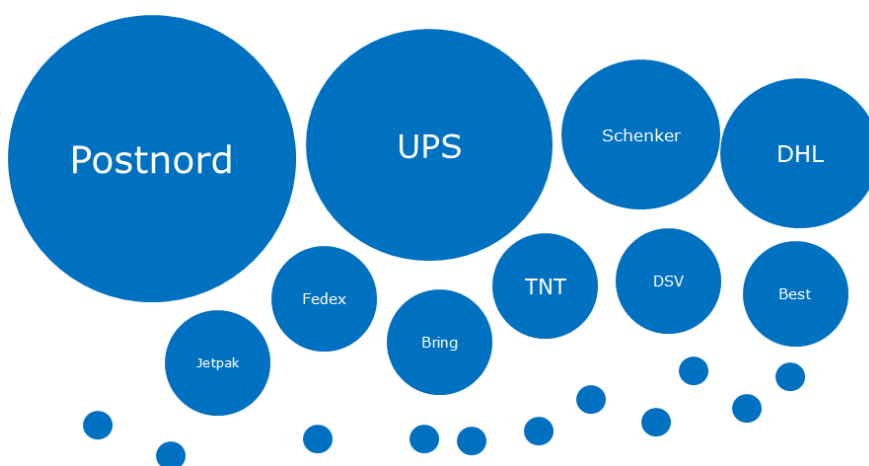
3.2.2 Konkurrenssituationen varierar beroende på delmarknad

Paketmarknaden i Sverige har aldrig varit närmare reglerad, förutom avseende Postnords skyldigheter som tillhandahållare av den samhällsomfattande posttjänsten. Orsaken är att en på många områden väl utvecklad konkurrens har vuxit fram på marknaden. Med tanke på paketmarknadens snabba utveckling samt annorlunda konkurrenssituation och dynamik än brevmarknaden ser PTS det som viktigt att återspegla denna skillnad i regleringsfrågor. PTS utgångspunkt är att reglering endast ska ske när den är motiverad av marknadsskäl och att den ska vara proportionerlig. Företag som

²⁹ Uppgifterna har framtagits av PTS genom sammanläggning av uppgifter från den ovan nämnda studien baserad på paketförordningen och en särskild mer detaljerad studie av de största paketföretagens verksamhet avseende paket 0 - 20 kg under 2018.

är aktiva på paketmarknaden, oavsett om de är postoperatörer med tillstånd att bedriva postverksamhet eller endast bedriver paketverksamhet som inte är tillståndspliktig, ska principiellt ha så likartade regulatoriska förutsättningar som möjligt. Exempelvis samlar PTS nu in uppgifter på likartat sätt från de som är aktiva på paketmarknaden. Ett annat exempel är den ändring som PTS gjort i Postnords tillståndsvillkor för 2020 – 2022. I dessa undantas tjänster avsedda för varuförsändelser från de särskilt specificerade kraven i tillståndsvillkoren gällande redovisning av priser, rabatter och villkor som utformats för tjänster avseende brevsändningar (se avsnitt 2.1.7 samt beskrivningen av konkurrensbilden nedan).

Figur 11 – Aktörer på den svenska paketmarknaden



PTS analys visar att totalt för hela marknaden (inrikes och utrikes sammantaget) så står ingen distributör för mer än hälften av omsättningen på marknaden. Störst är Postnord med drygt 40 procent av denna. Näst störst, men mest verksam på utrikesmarknaden, är United Parcel Service (UPS) med drygt 20 procent av den totala paketmarknaden. Därefter följer i storlek ett par operatörer med runt 10 procent var: Schenker och DHL.³⁰ Sex företag har en marknadsandel mellan 1 och 5 procent: TNT, Fedex, DSV, Jetpak, Best Transport och Bring Parcel. Utöver dessa finns elva ytterligare företag representerade med en marknadsandel under en procent: Bussgods, Asendia, Citymail, Pressens Morgontjänst, Västsvensk Tidningsdistribution, Point Logistik Gota Media, Svensk Hemleverans, Prolog, Nim Distribution, Hall Media Distribution och Svensk Hemleverans Norr (tidigare Norrbottens Media

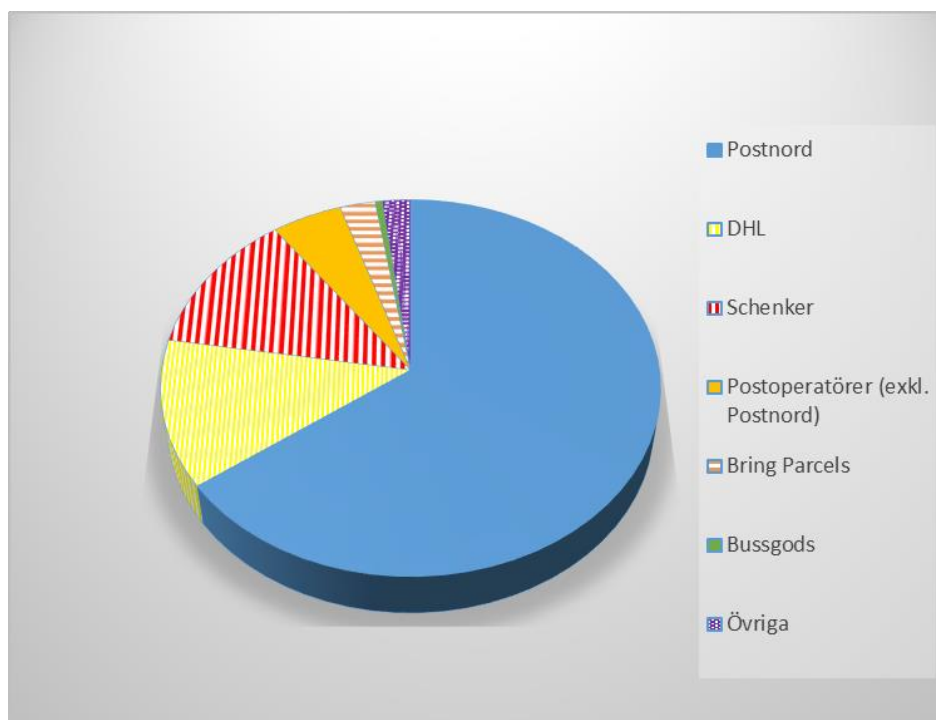
³⁰ DHL bedriver sin paketverksamhet i Sverige i två olika bolag, DHL Freight och DHL Express. I denna sammanställning redovisas dessa tillsammans.

Distribution (nu namnändrat till Svensk Hemleverans Norr). Se vidare Figur 11.

Inrikesmarknaden och utrikesmarknaden skiljer sig väsentligt åt i marknadsstruktur. Postnord är exempelvis betydligt större på inrikesmarknaden än utrikesmarknaden, där de inte är största distributör. Postnord har en marknadsandel på inrikesmarknaden på knappt 60 procent räknat i omsättning. Därefter följer Schenker och DHL med runt 15 procent var. Fyra företag har marknadsandelar mellan 1 och 3 procent: DSV, Best Transport, Bring Parcel och Jetpak. Övriga 14 operatörer har mindre än en procent av marknaden var och står tillsammans för knappt 3 procent av omsättningen.

När det gäller de olika delmarknaderna på inrikesmarknaden skiljer sig konkurrensbilderna åt. Postnord har majoriteten av volymerna på företagsmarknaden (B2X) med drygt 60 procent. Näst störst är DB Schenker, följt av DHL Freight med respektive marknadsandelar på mellan 10 och 20 procent. Resterande företag har en mindre del av marknaden som varierar från någon promille till cirka 3 procent. Marknadsbilden blir likartad även vid separat studie av delsegmenten B2B och B2C. Konkurrensbilden på B2C-marknaden, inklusive brev med varor, räknad i antal försändelser visas i Figur 12.

Postoperatörerna (exklusive Postnord) på B2C-marknaden utgörs dels av Citymail, dels av samverkande morgonstidningsdistributörer med varumärket Early Bird Postlådepaket. Trots konkurrens med de stora aktörerna Postnord, DHL och Schenker har dessa mindre postoperatörers volymer sammantaget ökat med över 50 procent under 2019 och står nu sammanlagt för cirka 5 procent av försändelserna på B2C-marknaden. Flera av dessa företag har mer än fördubblat sin omsättning från pakettjänster under 2019.

Figur 12 – B2C-marknaden inklusive brevtjänster med varor

På konsumentmarknaden (försändelser från i huvudsak privatpersoner), C2X, råder en väsentligt annorlunda konkurrensbild. Där är Schenker den distributör som har störst marknadsandel med drygt 60 procent av marknaden, medan Postnord står för knappt 30 procent av denna delmarknad. DHL och Bussgods har vardera under 5 procent i marknadsandel.

När det gäller utrikespaket, såväl inkommande som utgående, är UPS störst, med knappt 50 procent av omsättningen. Postnord är näst störst med runt 25 procent av utrikesmarknaden. TNT och Fedex, som ingår i samma globala koncern, har tillsammans drygt 15 procent av marknaden. Ytterligare fyra operatörer har en marknadsandel mellan 1 och 5 procent: Schenker, DHL, Jetpak och DSV. Av övriga 13 operatörer som är verksamma i Sverige är det endast två som erbjöd utrikes pakettjänster 2018: Asendia och Bussgods, båda med en marknadsandel mindre än en procent.

Konkurrensituationen kan vidare analyseras ur perspektivet geografisk täckning, se vidare kommande avsnitt 3.2.3 – 3.2.4.

3.2.3 Ombudsnät och service

I takt med den ökade e-handeln växer paketvolymerna och samtidigt ökar även antalet servicepunkter för in- och utlämning av paketförsändelser.

Tabell 4 - Antal paketombud 2020³¹

Transportör	Ombudstyp	Antal ombud ³² 2020 (2019)
Bring	Paketombud	<i>Cirka 1700³³</i>
Bussgods/ Sverigefrakt	Paketombud	265 ³⁴ (307)
DB Schenker	Paketombud	1614 (1513)
DHL	Totalt	1848 ³⁵ (1763)
- varav:	<i>Paketombud</i>	1714 (1640)
	<i>Paketboxar</i>	134 (123)
Postnord³⁶	Totalt	2167 (2098)
- varav:	<i>Paketombud³⁷</i>	1594 (1587)
	<i>Företagscenter³⁸</i>	223 (237)
	<i>Utlämning paket³⁹</i>	350 ⁴⁰ (274)
UPS	Paketombud	273 (232)

³¹ Uppgifter rapporteras in i månadsskiftet januari/februari respektive år.

³² Ett antal ombud är ombud för flera operatörer, vilket gör att summan av dessa inte utgör det totala antalet unika paketombud i landet.

³³ I samband med rapporteringen till PTS i månadsskiftet jan/feb 2020 rapporterade Bring in 512 ombud. Bolaget är dock inne i en process med att avsluta tidigare samarbete med DHL för att etablera ett eget rikstäckande ombudsnät. Enligt uppgift från bolaget ska övergången till ombudsnät i egen regi vara klar den 1 april 2020 och bolaget ska då ha cirka 1700 ombud.

³⁴ Verksamheten är främst koncentrerad till de fyra norrlandslänen (Jämtlands-, Västernorrlands-, Västerbottens- och Norrbottens län), men Bussgods/Sverigefrakt samarbetar med DHL för att nå ombud i de södra delarna av landet. I de delar av landet där bolaget är verksamt utgör de ett viktigt komplement för att öka tillgängligheten till paketservice i glesbefolkade områden. De möjliggör också tillgång till att skicka försändelser till övriga landet, dock med vissa begränsningar avseende vikt och format, jämfört med vad som gäller för Bussgods/Sverigefrakts egna transporter.

³⁵ Drygt 1100 av ombuden hanterar även paket för DHL Express. Därtill har DHL Express fem egna ombud i anslutning till flygplatserna i Stockholm/Arlanda, Göteborg, Malmö och Örebro samt i Hägersten i Stockholm.

³⁶ I lands- och glesbygder är möjligheten att få paket hemsända via lantbrevbäringen ett viktigt komplement till Postnords ombudsnät. Mottagaren bokar då efter avisering om att paketet har kommit fram till ombudet, utkörning via telefon eller genom Postnords webbplats.

³⁷ Med paketombud menas fullserviceombud för privatpersoner och mindre företag. Hos paketombud kan kunder hämta och skicka paket, både förbetalda returer eller ”köp över disk”. Utöver pakethantering erbjuder paketombud även annan ”värdehantering” som exempelvis inlämning och uthämtning av rekommenderade försändelser.

³⁸ Företagscenter riktar sig främst till företag, men även en del hushåll är aviserade hit för att hämta paket och för utlämning av större och tyngre paket. Företag och privatpersoner kan skicka paket både genom förbetalda returer eller genom ”köp över disk” från företagscenter.

³⁹ Utlämning av paket och aviserade brev utan betalning. För privatpersoner och mindre företag. Det går också att skicka förbetalda returer från dessa ombud.

⁴⁰ Utöver dessa utlämningsställen finns 75 stycken utlämningsställen för utlämning av större och tyngre paket. Inlämning kan förekomma på vissa ställen.

Antalet ombud per transportör visas i ovanstående tabell. Av tabellen framgår att konkurrensen är utbredd över hela landet. Antalet ombud ger emellertid en begränsad bild av upplevd service hos allmänhet och företag. En viktig komponent är också frekvensen på leveranserna till ombuden. I större städer kan leveranser ske till ombuden fem eller flera dagar per vecka medan det till mer avlägset belägna ombud ibland endast sker en eller två leveranser per vecka. Den bild PTS har, baserat på kontakter med regionala och lokala aktörer, är att Postnord är den aktör som har den högsta frekvensen, i de fall där det finns skillnader. PTS saknar dock en komplett bild av regionala skillnader, samt skillnader i servicenivå mellan olika aktörer på marknaden och avser därför att fördjupa informationsinsamlingen i detta avseende.

En serviceform som långsamt har ökat i betydelse på den svenska marknaden under senare år är paketboxar/paketskåp, vilket annars är en vanlig form för paketutlämning i flera andra europeiska länder. En förklaring till den långsamma utvecklingen i Sverige kan delvis vara att mottagare i Sverige har varit nöjda med den service som erbjuds via ombud och att det därför inte har funnits samma behov hos transportörerna att komplettera befintliga nätverk. I takt med att paketvolymerna växer och att fler aktörer kommer in på marknaden blir detta ett allt viktigare komplement till den befintliga infrastrukturen.

3.2.4 Kompletterande paketservice genom lantbrevbäring

Såsom framgår av tabell 4 är det fyra operatörer som har ett rikstäckande ombudsnät. Fem om man tar hänsyn till samarbeten. Den geografiska tillgängligheten till fasta ombud kan dock variera stort mellan boende och verksamma inom respektive utanför större tätorter samt mellan olika delar av landet. En viktig kompletterande service i lands- och glesbygdsområden är den service som Postnord tillhandahåller inom ramen för lantbrevbäringen.⁴¹ I korthet innebär det att mottagaren under vissa dagar i veckan kan få paket som har levererats till ett ombud hemkörda till bostaden istället.⁴²

Tjänsten som sådan används i dag i begränsad omfattning, men PTS bedömning är att den utgör en viktig kompletterande service för de mottagare som inte har möjlighet eller förutsättningar att ta sig till ett ombud.

Om vi ser till den samlade täckningen genom samtliga transportörers ombudsnät så finns det en stor spridning över hela landet:

⁴¹ Enkelt uttryckt: utdelning i lands- och glesbygd, samt i mindre orter.

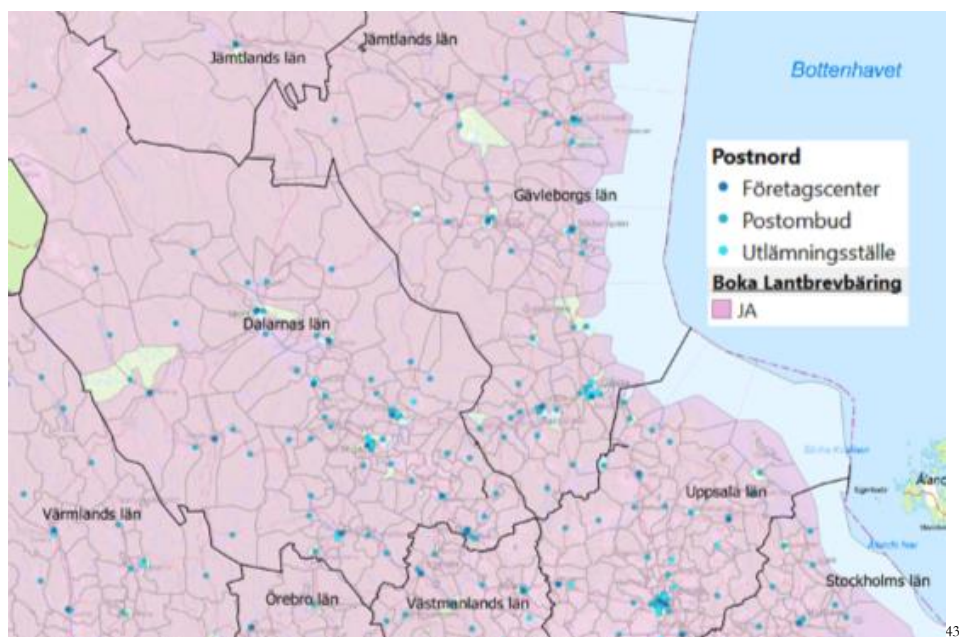
⁴² I vissa undantagsfall sker leveransen vid mottagarens postlåda.

Figur 13 – Den samlade täckningen av samtliga transportörers ombudsnät



I många delar av landet är näten dock glesa och där skapar servicen via Postnords lantbrevbäring en helt annan täckning och tillgänglighet:

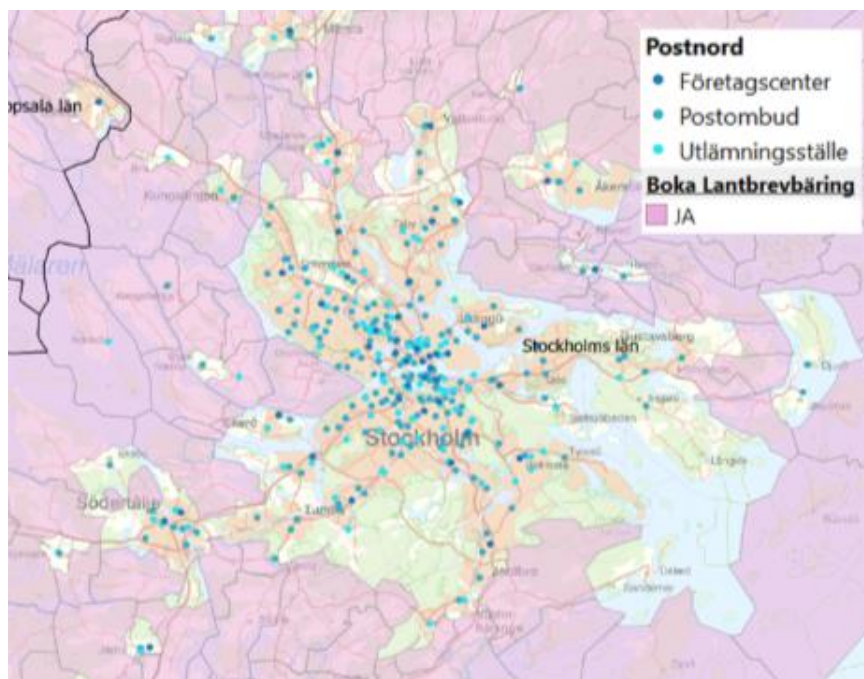
Figur 14 – Illustration av möjligheter för mottagare att boka Postnords lantbrevbärarservice



Det är också tydligt att denna kompletterande service tar vid precis utanför tätortsområden, vilket nedanstående exempel från storstadsregionen Stockholm visar:

⁴³ De fåtal områden där tillgång till att boka utkörning via lantbrevbäring saknas, har i normalfallet inga mottagare som betjänas av lantbrevbäring, vilket kan röra sig om områden som helt saknar mottagare utanför tätort (eller områden med svåra geografiska förutsättningar, såsom avsaknad av farbara vägar året runt eller öar utan fast landförbindelse).

Figur 15 – Möjligheter att boka Postnords lantbrevbäring utanför Stockholmsregionen



Sammantaget kan PTS konstatera att Postnords lantbrevbäring är nödvändig för att uppnå en tillräcklig täckning i lands- och glesbygd. Ombuden når många mottagare även långt ut i landet men lämnar ändå hål i täckningen som Postnords lantbrevbärarservice täpper till. För att den samhällsomfattande posttjänsten ska nå alla i hela landet är därför Postnords lantbrevbärlinjer nödvändiga. Rikstäckning är ett av huvudskälen till att PTS har valt att återigen utse Postnord att tillhandahålla den samhällsomfattande posttjänsten även avseende paket för två år framöver.