

Svensk postmarknad 2025



Svensk postmarknad 2025

Rapportnummer

PTS-ER-2025:6

Diarienummer

24-10097

ISSN

1650-9862

Författare

Anders Hildingsson, Joakim Levin, Emma Maraschin, Cecilia Nyqvist, Erika Nysäter (projektledare), Anna Pettersson, Helene Rosang, Liana Thorkildsen (redaktör), Alexander Viksten.

Post- och telestyrelsen

Box 6101

102 32 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 rapport – *Svensk postmarknad* – är en viktig del av detta arbete. Genom rapporten får läsaren en helhetsbild av postmarknaden samt PTS arbete med reglering, uppföljning och tillsyn på området.

Sedan 2000 har två av tre fysiska brev ersatts av digital kommunikation i Sverige och utvecklingen fortsätter. I takt med digitaliseringen av samhället förändras postmarknaden radikalt genom att användarna skickar fler paket och färre brev. Även om vi redan har sett en mycket stor minskning av brevvolymerna förväntas en fortsatt dramatisk nedgång, när offentliga aktörer allt mer övergår till att kommunicera digitalt. Denna utveckling påverkar förutsättningarna för postoperatörer att verka på marknaden. Utvecklingen aktualiserar också frågan om vilka krav samhället ska ställa på en samhällsomfattande posttjänst för att säkerställa att användarnas förändrade behov tillgodoses. För att möta förändringarna är PTS bedömning att befordringstidskravet bör ses över. Enligt PTS bedömning står valet mellan att upprätthålla en hög servicenivå genom dagens befordringstidskrav, vilket snart kommer innebära stora kostnader för tillhandahållandet av tjänsten. Alternativet är att anpassa befordringstiderna och istället lägga samhällets resurser på att utveckla nya digitala tjänster och se till att så många användare som möjligt kan nyttja dessa.

De närmaste åren kommer regelverket att behöva förändras, både i Sverige och i EU. PTS är under 2025 ordförande för The European Regulators Group for Postal Services (ERGP) och arbetar tillsammans med andra tillsynsmyndigheter med en översyn av postdirektivet, som till stor del ligger till grund för den svenska postlagstiftningen. I det arbetet är denna och liknande analyser viktiga underlag för att skapa en internationell förståelse för hur den svenska postmarknaden fungerar och hur vi i Sverige arbetar för att säkra användarnas behov av posttjänster på en marknad som snabbt digitaliseras.

Dan Sjöblom
Generaldirektör

Innehåll

Förord 3

Tabeller 6

Figurer 7

Sammanfattning..... 8

Förkortningar och terminologi10

Begrepp som används i rapporten 10

Förkortningar för organisationer 12

Lagar och direktiv 12

1. Tillståndsvillkor för Postnord13

2. Marknad och prissättning15

2.1 Den svenska brevmarknaden 15

2.1.1 *Brevmarknadens delmarknader och delsegment..... 15*

2.1.2 *Definitioner och data för marknadsanalys 18*

2.1.3 *Mått för marknadsanalys 18*

2.1.4 *Förändrade kommunikationsmönster leder till kontinuerligt fallande brevvolymer 19*

2.1.5 *Volymer och omsättning på brevmarknaden 2024.....20*

2.1.6 *Postnord har fortsatt en stark ställning på brevmarknaden..... 21*

2.2 Brevmarknaden på regional och lokal nivå23

2.2.1 *Geografiska och administrativa postnummer.....24*

2.2.2 *Geografisk fördelning av brevvolymer i landet.....24*

2.3 Fortsatt efterlevnad av postförordningens prishöjningstak26

3. Service och kvalitet28

3.1	Användarnas förfrågningar, synpunkter och klagomål på posttjänsterna.....	28
3.1.1	<i>En minskning av antalet förfrågningar till PTS 2024</i>	<i>28</i>
3.1.2	<i>Klagomål och synpunkter till Postnord – antalet reklamationer på brev har ökat under 2024</i>	<i>29</i>
3.1.3	<i>Färre klagomål och synpunkter till Citymail 2024</i>	<i>30</i>
3.2	Undersökningar om användarnas behov av posttjänster: Konsekvenser av ett ändrat befordringstidskrav	31
3.3	Postnords efterlevnad av befordringstidskravet under 2024	33
3.4	Tillsyn på postmarknaden	33
3.5	Hushåll utan femdagarsutdelning	34
3.6	Inkluderande posttjänster.....	35
3.7	Obeställbara brev.....	36
3.8	Servicenät för brev- och pakettjänster	37
	Bilaga 1 – Översikt marknadsandelar traditionella brev per postnummer	42
	Bilaga 2 – Postnord: marknadsandel traditionella brev per postnummer	43
	Bilaga 3 – Citymail: marknadsandel traditionella brev per postnummer	44
	Bilaga 4 – Early Bird: marknadsandel traditionella brev per postnummer	45
	Bilaga 5 – Övriga lokala postoperatörer: marknadsandel traditionella brev per postnummer	46

Tabeller

Tabell 1: Volym och omsättning på brevmarknaden 202420

Tabell 2: Marknadsandelar och marknadskoncentration för traditionella brev 2024 ... 21

Tabell 3: Marknadsandelar och marknadskoncentration för paketbrev 202422

Tabell 4: Marknadsandelar och marknadskoncentration över tid för traditionella brev
respektive paketbrev (2019-2024).....23

Tabell 5: Fördelning mellan geografiska och administrativa postnummer inom
respektive kategori av postoperatörer24

Tabell 6: Marknadsandelar för traditionella brev redovisat i volymintervall fördelade på
storstadsregioner respektive övriga landet25

Tabell 7: Geografisk täckning i relation till marknadsandel26

Tabell 8: Antalet servicepunkter per distributör och geografisk täckning i januari 2025
.....38

Tabell 9: Postnords servicepunkter 2021-2025 40

Tabell 10: Utveckling av servicepunkter och paketboxar/skåp 2021-202541

Tabell 11: Antal postnummer där respektive aktör har en viss marknadsandel42

Figurer

Figur 1: Brevmarknadens delmarknader och delsegment	16
Figur 2: Utveckling av totala brevvolymer (tusental) 1997–2024	20
Figur 3: Antal kundsynpunkter och reklamationer på Postnord 2015–2024	29
Figur 4: Reklamationer i förhållande till antal försändelser, redovisat separat för brev och paket per 100 000 försändelser på Postnord 2015–2024	30
Figur 5: Utveckling av antal servicepunkter Postnord 2021–2025	40
Figur 6: Utveckling av servicepunkter och paketboxar/skåp 2021–2025	41

Sammanfattning

Post- och telestyrelsen (PTS) har i uppdrag att analysera och beskriva postmarknadens utveckling samt bevaka att posttjänsterna svarar mot samhällets behov. Genom tillståndsvillkoren säkerställer PTS att det finns en posttjänst i hela landet som håller god kvalitet och möter samhällets behov. Myndigheten har därmed beslutat om nya tillståndsvillkor för Postnord som gäller från den 1 april 2025 till den 31 mars 2027. Beslutet innebär att Postnord ska tillhandahålla delar av den samhällsomfattande posttjänsten såsom posttjänster som är avsedda för att befordra skriftliga meddelanden som väger högst 2 kg. Beslutet grundas på att PTS har kunnat konstatera att paketmarknaden kännetecknas av god konkurrens i hela landet men att det finns vissa utsatta grupper, som till exempel befinner sig i digitalt utanförskap eller bor långt från ett utlämningsställe. I dessa särskilda fall ska Postnord fortsatt tillhandahålla posttjänster som är avsedda för att befordra varor med eller utan kommersiellt värde som väger högst 20 kg.

Under 2024 distribuerades ca 1,05 miljarder brevförsändelser på den svenska brevmarknaden, varav 983 miljoner försändelser (94 procent) var traditionella brev och 66 miljoner var paketbrev. Det innebär att brevvolymerarna har minskat med cirka 70 procent i Sverige sedan millennieskiftet. Den totala omsättningen på brevmarknaden uppgick till 8,1 miljarder kronor, varav traditionella brev stod för 6,1 miljarder och paketbreven för 1,9 miljarder. Jämfört med föregående år har det totala antalet brevförsändelser minskat både i termer av volym (-12 procent) och omsättning (-1 procent). Totalsiffrorna döljer det faktum att medan traditionella brev har minskat, har paketbreven ökat både i antal och omsättning.

Postnord är fortfarande den största aktören på marknaden för traditionella brev och hade under 2024 en marknadsandel på 70-75 procent (i termer av volym). Postnords största konkurrent är Citymail, som under året hade en marknadsandel på 25-30 procent. Därefter följer ett antal mindre distributörer som sammanlagt hade en marknadsandel på 1-5 procent. Trots att marknadskoncentrationen har minskat med en procentenhet under året kan PTS konstatera att marknaden för traditionella brev fortfarande är en mycket högt koncentrerad marknad. Detta gäller särskilt vissa delsegment, som t.ex. rikstäckande befordran av traditionella brev, där Postnord i praktiken är den enda aktören. Det gäller även rent geografiskt där PTS kan konstatera att konkurrensen är koncentrerad till storstadsregionerna. På marknaden

för paketbrev har marknadskoncentrationen minskat med tre procentenheter under året beroende på att Postnord har tappat marknadsandelar till konkurrenter.

PTS genomför regelbundet undersökningar av användarnas behov av posttjänster. Enligt PTS undersökningar av användarnas behov bör fokus ligga på att säkerställa en stabil och tillförlitlig, om än något långsammare, postgång för de brev som inte kan digitaliseras. En viktig del i kvalitetsuppföljningen på postmarknaden är mätningen av hur stor andel av 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.

Postnord uppnådde inte befordringstidskravet 2022 och 2023. Under 2024 har Postnord rapporterat till PTS att operatören vidtagit kvalitetshöjande åtgärder, vilket har fått effekt under andra halvåret. För helåret 2024 landade mätresultatet på 94,9 procent, precis under 95-procentsgränsen. Med hänsyn tagen till den statistiska felmarginalen ligger det verkliga resultatet sannolikt inom ramen för befordringstidskravet.

Förkortningar och terminologi

Begrepp som används i rapporten

Adressplats: plats som enligt Lantmäteriets fastighetsregister anger en bostads- eller verksamhetsadress; i regel entrén till byggnaden med bostad eller verksamhet.

Befordringstidskrav: dagens D+2 95 % innebär att 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. I rapporten använder vi olika siffror efter "D+" där D syftar på dagen då brevet postats/lämnats in och siffran anger inom hur många påföljande arbetsdagar som ett inrikes brev senast ska ha delats ut.

Brev: en adresserad försändelse som är innesluten i kuvert eller annat omslag och som väger högst 2 kg samt vykort, brevkort och liknande försändelser.

Traditionella brev: tjänster upp till 2 kg, avsedda för att skicka skriftliga meddelanden. Det är den definition som PTS använder vid insamling av data från postoperatörerna.

Paketbrev: tjänster upp till 2 kg, avsedda för att skicka varor och föremål som hanteras och delas ut inom brevlödet.¹ Det är den definition PTS använder vid insamling av data från postoperatörerna. Det är en typ av varuförsändelse.

Paketleveranstjänster: tjänster som innefattar insamling, sortering, transport och utdelning av paket.

Paketskåp/paketbox: ett skåp eller en box där mottagaren kan ta emot varuförsändelser.

¹ I postlagen finns ingen definition för de brevörsändelser upp till 2 kg med varuinnehåll som delas ut inom ramen för regelbundna brevdistributionsslingor. I postlagstiftningen utgör båda typerna av örsändelser (dvs. paketbrev och traditionella brev) brev och utdelningen av dessa utgör tillståndspliktig postverksamhet. Marknadsmässigt konkurrerar dock paketbreven med "vanliga paket" (B2C i första hand), som dessutom i många fall ligger inom viktspannet 0-2 kg och där endast sättet att förmedla örsändelsen till mottagaren skiljer sig åt. Avsaknaden av en tydligt definierad term har skapat vissa svårigheter i tidigare rapporter att på ett konsekvent och tydligt sätt referera till dessa örsändelser. Därför har PTS infört begreppet paketbrev, vilket motsvarar den engelska termen "packet". Införandet av termen gör också det enklare att undvika att använda olika operatörers tjänstebeteckningar såsom Varubrev, Postlådepaket och Brevlådepaket.

Postanordning: postlåda, brevinkast (postinlägg), postfack i fastighetsbox eller liknande anordning för mottagning av postförsändelser.

Posttjänst: insamling, sortering, transport och utdelning av postförsändelser mot betalning. Enligt 1 kap. 2 § postlagen.

Postverksamhet: regelbunden insamling, sortering, transport och utdelning av brev mot betalning. Enligt 1 kap. 2 § postlagen.

Samhällsomfattande posttjänst: Enligt 1 kap. 2 § postlagen är samhällsomfattande posttjänst en posttjänst som ska finnas i hela landet, som är av god kvalitet och som innebär att alla användare kan ta emot postförsändelser och till rimliga priser för befordran kan avlämna sådana försändelser.

I 3 kap. 1 § postlagen anges att den samhällsomfattande posttjänsten ska uppfylla kraven att:

1. det varje arbetsdag och minst fem dagar i veckan, utom under omständigheter eller geografiska förhållanden som tillståndsmyndigheten bedömer utgör skäl för undantag, ska göras minst en insamling och minst en utdelning av postförsändelser,
2. expeditions- och inlämningsställena ska ligga så tätt att användarnas behov beaktas,
3. de bestämmelser om befordringstider efterlevs, som meddelats av regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer,
4. det ska vara möjligt att försäkra postförsändelser och att få kvitto från mottagaren på att en postförsändelse har tagits emot,
5. enstaka postförsändelser ska befordras till enhetliga priser, och
6. villkoren för tjänsten ska vara allmänt tillgängliga.

Postnord är för närvarande utsedd att tillhandahålla delar av den samhällsomfattande posttjänsten, såsom posttjänster avsedda för att befordra skriftliga meddelanden som väger högst 2 kg (traditionella brev) samt vissa posttjänster som är avsedda för att befordra varor med eller utan kommersiellt värde som väger högst 20 kg till vissa utsatta grupper. PTS beslut om tillståndsvillkor för Postnord gäller från den 1 april 2025 till den 31 mars 2027 (Postnords tillståndsvillkor).²

² Dnr 24-13676. [PTS beslut säkerställer fortsatt samhällsomfattande posttjänst.](#)

Förkortningar för organisationer

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

PTS: Post- och telestyrelsen

UPU: Universal Postal Union, Världspostföreningen

Lagar och direktiv

Postdirektivet: Europaparlamentets och rådets direktiv 97/67/EG av den 15 december 1997 om gemensamma regler för utvecklingen av gemenskapens inre marknad för posttjänster och för förbättring av kvaliteten på tjänsterna, ändrat genom Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/39/EG av den 10 juni 2002 och Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/6/EG av den 20 februari 2008.

Postlagen (2010:1045)

Postförordningen (2010:1049)

Post- och telestyrelsens föreskrifter och allmänna råd om utdelning av post vid tillhandahållandet av samhällsomfattande posttjänst, PTSFS 2022:20.

1. Tillståndsvillkor för Postnord

Enligt postlagen ska det finnas en samhällsomfattande posttjänst i hela landet, som är av god kvalitet och som innebär att alla användare kan ta emot postförsändelser och till rimliga priser kan avlämna sådana försändelser för befordran. PTS kan vidare enligt postlagen förena tillstånd att bedriva postverksamhet med villkor att tillhandahålla hela eller delar av den samhällsomfattande posttjänsten. Om alla krav på den samhällsomfattande posttjänsten enligt postlagen tillgodoses av marknadens aktörer i konkurrens på kommersiella grunder, saknas det skäl att utse ett postbefordringsföretag att tillhandahålla hela eller delar av tjänsten.

Mot bakgrund av det har PTS beslutat om nya tillståndsvillkor för Postnord, som sträcker sig från den 1 april 2025 till den 31 mars 2027.³ Beslutet innebär att Postnord ska tillhandahålla delar av den samhällsomfattande posttjänsten såsom posttjänster som är avsedda för att befordra skriftliga meddelanden som väger högst 2 kg (traditionella brev). Postnord ska även tillhandahålla vissa posttjänster som är avsedda för att befordra varor med eller utan kommersiellt värde som väger högst 20 kg (paket) till vissa utsatta grupper. Det handlar om en tjänst som inte förutsätter tillgång till internet, en kompletterande posttjänst i områden med långa avstånd till expeditions- och inlämningsställe samt en särskild posttjänst till äldre och personer med funktionsnedsättning och portofri förmedling av blindskriftsförsändelser.

PTS beslut skiljer sig från tidigare tillståndsvillkor för Postnord, då operatören var utsedd att tillhandahålla hela den samhällsomfattande posttjänsten över hela landet. Anledningen till ändringen är att PTS har kunnat konstatera att den svenska paketmarknaden numera kännetecknas av god konkurrens i hela landet. Myndighetens bedömning är samtidigt att det finns utsatta grupper som har särskilda behov av vissa posttjänster upp till 20 kg, varför Postnord fortsatt utses att tillhandahålla dessa. Genom tillståndsvillkoren säkerställer PTS att det finns en posttjänst i hela landet som håller god kvalitet och möter samhällets behov i de delar där postmarknaden inte tillgodoser dem på egen hand.

Postnord ska enligt tillståndsvillkoren genomföra insamling och utdelning varje helgfri måndag till fredag, samt genomföra oberoende mätningar av befordringstider.

³ Dnr 24-13676. [PTS beslut säkerställer fortsatt samhällsomfattande posttjänst.](#)

Tillståndsvillkoren innehåller också skyldigheter att bland annat redovisa priser och villkor samt att offentliggöra antalet klagomål.

Postnord har i december 2024 överklagat beslutet om tillståndsvillkor bl.a. med hänvisning till att beslutet är oproportionerligt betungande och att operatören bör ges ersättning för tillhandahållandet av de delar av den samhällsomfattande tjänsten som Postnord är utsedd för. Företaget Early Bird AB har också överklagat beslutet, bl.a. med hänvisning till beslutets påverkan på konkurrenssituationen på postmarknaden. Domstolsprövning av dessa företags överklaganden pågår för närvarande hos Förvaltningsrätten i Stockholm.⁴

⁴ Förvaltningsrätten i Stockholm har i mars 2025 avvisat Fria postoperatörers förbunds överklagande med motivering att de inte har talerätt och inte är part i målet.

2. Marknad och prissättning

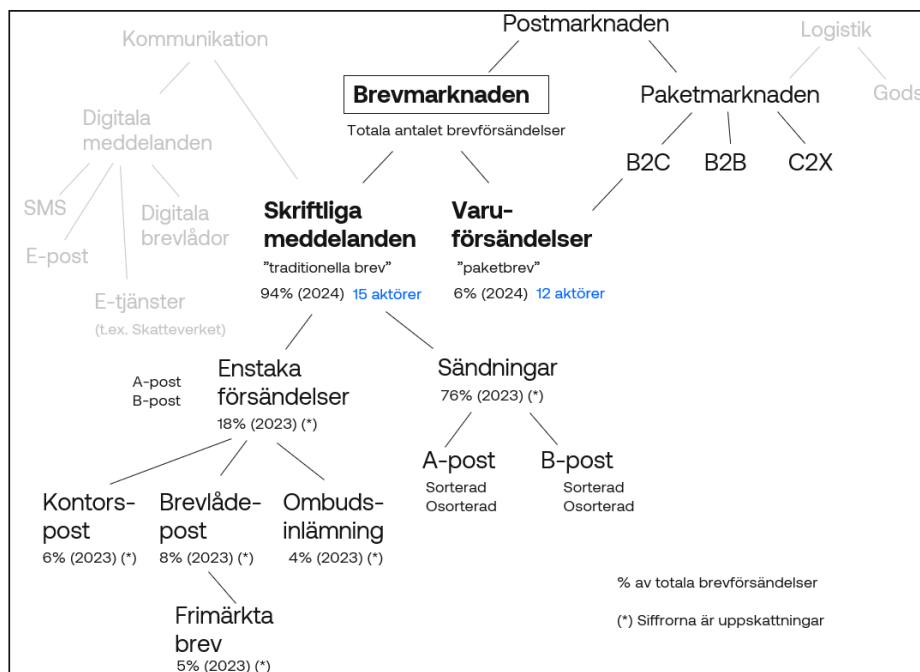
2.1 Den svenska brevmarknaden

PTS har enligt myndighetens instruktion i uppgift att fortlöpande följa utvecklingen på postmarknaden, bevaka att posttjänsterna motsvarar samhällets behov, främja en effektiv konkurrens, samt övervaka prisutvecklingen. PTS redovisar sina marknadsanalyser avseende brevmarknaden i detta avsnitt. För marknadsanalyser avseende paketmarknaden hänvisas till PTS rapport *Den svenska paketmarknaden* som publiceras i september.

2.1.1 Brevmarknadens delmarknader och delsegment

Brevmarknaden består av två huvudsakliga delmarknader: skriftliga meddelanden (traditionella brev) och varuförsändelser (paketbrev) och avser försändelser som distribueras i brevdistributionsnätet, dvs. delas ut via brevbäring, tidnings- eller reklamutdelning.

Figur 1: Brevmarknadens delmarknader och delsegment



Digitaliseringen har under de senaste årtiondena lett till kraftigt minskat antal beförade skriftliga meddelanden. Trots detta delades det fortfarande ut ca en miljard brevårsändelser under 2024, varav den allra största delen (94 procent) fortfarande utgjordes av skriftliga meddelanden. Mer detaljerad marknadsanalys av dessa två huvudsegment (skriftliga meddelanden och varuförsändelser) återfinns i avsnitt 2.1.4–2.1.6 nedan.

Skriftliga meddelanden kan i sin tur delas in i två huvudsegment: sändningar och enstaka brev.

2.1.1.1 Sändningar (industriell post)

En brevårsändning består av en större mängd brev som lämnas in vid ett och samma tillfälle. Sändningar produceras vanligtvis industriellt och med hjälp av datorstöd. För att klassificeras som en sändning krävs det att mängden brev uppnår en viss volym, vanligtvis minst 500 försändelser per inlämning. Uppnås volymen kan avsändaren få ett avsevärt lägre pris jämfört med portot för enstaka försändelser. Sändningar delas upp i A-post och B-post, där A-post avser normalportot med snabbast beföringstid medan B-post innebär en längre beföringstid.

Sändningar kan vidare indelas i kategorierna osorterade respektive sorterade. Osorterade sändningar är väsentligt dyrare än sorterade. I de flesta fall produceras

dock sändningar på så sätt att de har sorterats redan vid inlämningen till postoperatören, varvid avsändaren erhåller ytterligare rabatt för denna prestation, en sorteringsrabatt. Sorteringsgraden kan i dessa fall variera från att försändelserna inlämnas i postnummerordning, till att försändelserna är sorterade i den ordning breven ska delas ut i varje enskild brevbärartur (så kallad gångordningssortering)

På marknaden för B-postsändningar är Postnord och Citymail de huvudsakliga konkurrenterna, men även morgontidningsdistributörerna har under senare år haft en viss volymtillväxt. Tillträde till marknaden för sändningar innebär relativt stora investeringar, då det krävs stora volymer för att inom en rimlig tid kunna uppnå de skalfördelar som redan etablerade aktörer har.

När det gäller A-postsändningar har Postnord en mycket stark marknadsposition eftersom de större konkurrenterna i huvudsak är inriktade på B-post. Det finns konkurrerande erbjudanden även för A-postssändningar, men dessa rör lokal distribution inom begränsande geografiska områden.

2.1.1.2 Enstaka brev

Enstaka brev är sådana brev som postas ett och ett, eller i en mindre mängd, i brevlådor, hos postombud eller liknande. I praktiken klassificeras brev som enstaka om de inte når det antal brev som krävs för att de ska klassificeras som en sändning. Den största delen av de enstaka breven är A-post.

Enstaka brev kan vidare delas in i brevlådepost och kontorspost. Brevlådepost är sådana brev som postas i brevlåda och befordras som enstaka försändelser, t.ex. frimärkta och frankostämplade brev. Kontorspost omfattar brev från företag som frankeras i frankeringsmaskin eller som märks med beteckningen ”porto betalt”.

Vad gäller rikstäckande befordran av enstaka brev är Postnord i praktiken den enda postoperatören. På lokal nivå utgörs konkurrensen av ett relativt litet antal lokalt verksamma postoperatörer med små volymer. På senare år konkurrerar även morgontidningsdistributörerna⁵ inom detta segment.

Avseende rikstäckande kontorspost har Postnord även här en stark ställning. Sedan några år tillbaka är operatören Mailworld Office verksam, vars affärsidé är att samla in kontorspost och konvertera den till sändningar. Dessa lämnas därefter till Postnord, Citymail eller Early Bird för slutlig utdelning.

⁵ Early Bird AB distribuerar paket med morgontidningen. Företaget hette tidigare ”Morgontidig distribution” (MTD) och bytte namn till Early Bird för något år sedan. <https://earlybird.se/om-early-bird/om-oss/>

2.1.2 Definitioner och data för marknadsanalys

Postlagen definierar inte försändelser utifrån deras innehåll. PTS kan dock konstatera att brevårsändelser generellt används för två ändamål: för att skicka skriftliga meddelanden, samt för att skicka varor och föremål s.k. varuförsändelser.

Marknadens digitalisering har under senare år lett till att dessa två segment har utvecklats i olika riktning, med fallande volymer av skriftliga meddelanden och ett växande antal varuförsändelser.

För att kunna urskilja dessa två motstridiga trender hämtar PTS sedan 2019 in statistik om brevårsändelser (dvs. försändelser distribuerade inom brevbäring, reklam- och tidningsutdelning) uppdelat på två delsegment som PTS benämner:

- Traditionella brev: tjänster upp till 2 kg, avsedda för att skicka skriftliga meddelanden
- Paketbrev: tjänster upp till 2 kg avsedda för att skicka varor och föremål och som hanteras samt delas ut inom brevflödet

Vad gäller paketbrev kan det konstateras att dessa omfattas av postlagens definition av brev, men samtidigt som de distribueras i brevdistributionsnätet konkurrerar de ofta med leveranstjänster i logistknätet (dvs. paketleveranstjänster). Paketbrev kan därmed ses som en hybridtjänst som i praktiken både är ett brev och ett paket.

Enligt postlagen krävs det tillstånd för att regelbundet dela ut brev mot betalning. Under 2024 hade 19⁶ företag tillstånd att bedriva postverksamhet.⁷ Av dessa hade två⁸ aktörer ingen egen utdelning och omfattades därmed inte av datainsamlingen. Detta innebär att analysen i detta kapitel baseras på uppgifter från 17 enskilt registrerade företag, varav 15 är verksamma på marknaden för traditionella brev och 12 är verksamma på marknaden för paketbrev.

2.1.3 Mått för marknadsanalys

I detta kapitel används två mått för marknadsanalys:

- Marknadsandelar: Marknadsandelar beräknas vanligtvis på värde (t.ex. omsättning), vilket anses vara ett bra mått på ett företags generella förmåga

⁶ Under 2024 har posttillstånden återkallats för Bring Mail Nordic AB, Kiruna Mail AB, Hall Media Logistik AB, Prolog KB och Tidningstjänst AB. Nim Distribution i Skåne AB har bytt namn till Bonway AB, vilket är ett resultat av ett sammangående mellan Bonway AB, Hall Media Logistik AB, Prolog KB och Tidningstjänst AB.

⁷ Operatörer med tillstånd att bedriva postverksamhet [Lista över aktuella postoperatörer](#).

⁸ MailWorld Office AB och Mediakonsult i Göteborg AB.

att övervinna marknadshinder och erbjuda produkter som är attraktiva för konsumenterna. Undantaget är när marknaden är mycket homogen då marknadsandelar baserade på volym kan ge en mer rättvisande bild. Anledningen är att ett företag på en homogen marknad som erbjuder en billigare produkt kan ha en relativt stor inverkan på konkurrensen (och ta en stor del av volymerna) utan att nödvändigtvis ha så stora intäkter.⁹ För att ge en komplett bild av marknaden presenterar PTS marknadsandelar både i termer av volym och omsättning.

- Herfindahl-Hirschmann Index (HHI): ett mått på marknadskoncentration, beräknat som summan av de kvadrerade marknadsandelarna. Ett HHI-värde som understiger 15 % innebär låg marknadskoncentration, ett värde mellan 15 och 25 % innebär måttlig marknadskoncentration och ett värde över 25 % är hög marknadskoncentration.¹⁰

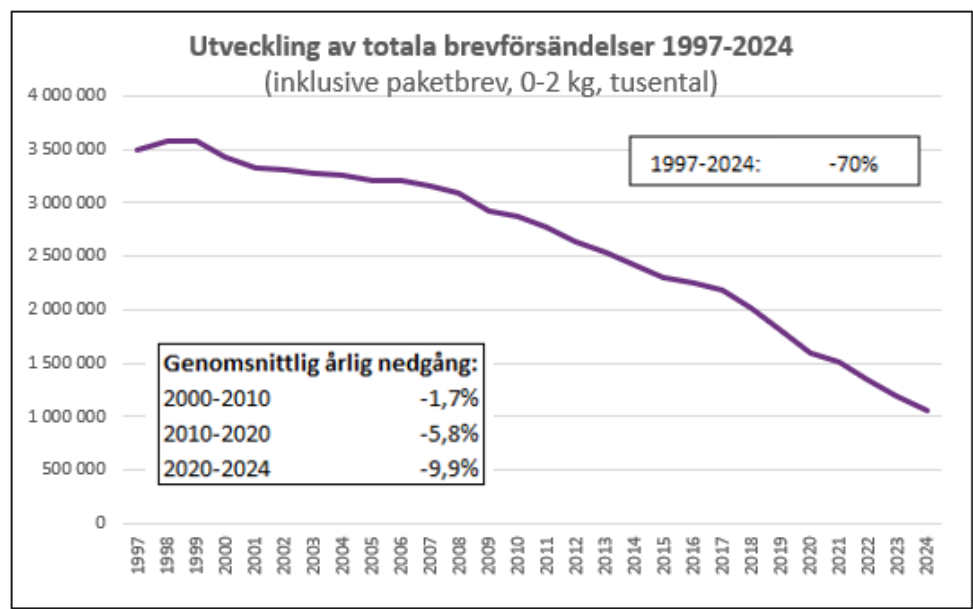
2.1.4 Förändrade kommunikationsmönster leder till kontinuerligt fallande brevvolymer

Samhällets digitalisering har lett till stora förändringar i användarnas konsumtionsvanor, med en ökande grad av substitution från skriftlig till digital kommunikation. Sedan slutet av 1990-talet har det totala antalet brevframsändelser minskat med 70 % (72 % om paketbrev exkluderas). Den genomsnittliga årliga volymnedgången har ökat från ca 2 % per år under 2000-talet, till ca 6 % per år under 2010-talet och ca 10 % per år under 2020-talet.

⁹ Busu (2012), An economic analysis of the degree of market concentration: Competition indicators; Department of Justice & FTC (2010), Horizontal Merger Guidelines.

¹⁰ Competition indicators; Department of Justice & FTC (2010), Horizontal Merger Guidelines.

Figur 2: Utveckling av totala brevvolymer (tusental) 1997-2024



2.1.5 Volymer och omsättning på brevmarknaden 2024

Under 2024 distribuerades ca 1,05 miljarder brevförsändelser på den svenska brevmarknaden, varav 983 miljoner försändelser (94 %) var traditionella brev och 66 miljoner var paketbrev. Den totala omsättningen på marknaden uppgick till 8,1 miljarder kronor, varav traditionella brev stod för 6,1 miljarder och paketbreven för 1,9 miljarder.

Tabell 1: Volymer och omsättning på brevmarknaden 2024

Postmarknaden 2024	Utfall 2024		Tillväxt 2023-2024	
	Volymer (mnst)	Omsättning (mdkr)	Volymer	Omsättning
Traditionella brev 0-2 kg	983	6,1	-13%	-4%
Paketbrev 0-2 kg	66	1,9	5%	9%
Totala brevförsändelser	1 049	8,1	-12%	-1%

Traditionella brev: tjänster upp till 2 kg, avsedda för att skicka skriftliga meddelanden
Paketbrev: tjänster upp till 2 kg, avsedda för att skicka varor och föremål

Jämfört med föregående år så har det totala antalet brevförsändelser minskat både i termer av volym (-12 %) och omsättning (-1 %). Totalsiffrorna döljer det faktum att medan traditionella brev har minskat (-13 % i termer av volym och -4 % omsättning), har paketbreven ökat både i termer av volym (+5 %) och omsättning (+9 %).

2.1.6 Postnord har fortsatt en stark ställning på brevmarknaden

2.1.6.1 Marknadsandelar och marknadskoncentration (traditionella brev)

Postnord har haft en stark ställning på brevmarknaden ända sedan liberaliseringen av marknaden i början av 1990-talet. Under senare år har aktören dock relativt kontinuerligt tappat marknadsandelar till fördel för de mindre aktörerna på marknaden.

Postnord är fortfarande den största aktören på marknaden för traditionella brev och hade under 2024 en marknadsandel på 70-75 % (i termer av volym). Postnords största konkurrent är Citymail, som under året hade en marknadsandel på 25-30 %. Därefter följer distributörerna som samarbetar inom ramen för Early Bird, vilka sammanlagt hade en marknadsandel på 1-5 %. Därefter finns åtta lokala aktörer som både enskilt och sammanlagt har en marknadsandel på mindre än 1 %.

Tabell 2: Marknadsandelar och marknadskoncentration för traditionella brev 2024

Postoperatör	Marknadsandel (volym) Traditionella brev (0-2 kg)		Postoperatör	Marknadsandel (omsättning) Traditionella brev (0-2 kg)	
Postnord	70-75%	-1	Postnord	85-90%	-1
Citymail	25-30%	2	Citymail	10-15%	1
Early Bird (5st)	1-5%	0	Early Bird (5st)	1-5%	0
Lokala aktörer (8st)	<1%	0	Lokala aktörer (8st)	<1%	0
HHI	60%	↓ (61%)	HHI	75%	↓ (76%)

Marknadsandelar: röd markering = minskning; grön markering = ökning.
Early Bird-distributörer som distribuerar brev: NWT, Point, SVHL HB, SVHL Norr, VTD. Inkluderar lokala volymer.
Lokala aktörer: BJ Distribution, Georgsson Mail, Lysekil, MailCompany Sweden, Mariestads, Postmästaren, SDR, Sundsvall citypost

Jämfört med föregående år har Postnord tappat en procentenhet (i termer av volym), medan Citymail har stärkt sin ställning med två procentenheter. Övriga aktörers marknadsandel ligger mer eller mindre oförändrade med en förändring på mindre än en procentenhet.

Beräkning av Herfindahl-Hirschmann index (HHI) ger ett värde på 60 % (i termer av volym), vilket innebär en hög marknadskoncentration. Koncentrationen har dock minskat med en procentenhet under året. PTS kan konstatera att marknaden för traditionella brev fortfarande är en mycket högt koncentrerad marknad. Detta gäller särskilt vissa delsegment, som t.ex. rikstäckande brev, där Postnord i praktiken är den enda aktören.

Beräknas marknadsandelarna istället utifrån omsättning får vi en likartad bild, men kan konstatera att Postnords marknadsandel är högre (85-90 %) och likaså marknadskoncentrationen (75 %). Även mätt i omsättning så har båda koncentrationsmått minskat under året.

2.1.6.2 Marknadsandelar och marknadskoncentration (paketbrev)

Postnord är även den största aktören på marknaden för paketbrev och hade under 2024 en marknadsandel på 55-60 % (i termer av volym). Därefter kommer de sju aktörerna som samarbetar inom Early Bird, med en sammanlagd marknadsandel på 30-35 %, följt av Citymail med en marknadsandel på 5-10 %. Därutöver finns det ett litet antal små, lokala aktörer, vilka både enskilt och tillsammans har en marknadsandel som understiger 1 %.

Tabell 3: Marknadsandelar och marknadskoncentration för paketbrev 2024

Postoperatör	Marknadsandel (volym) Paketbrev (0-2 kg)		Postoperatör	Marknadsandel (omsättning) Paketbrev (0-2 kg)	
Postnord	55-60%	-5	Postnord	65-70%	-5
Early Bird (7st)	30-35%	5	Early Bird (7st)	25-30%	5
Citymail	5-10%	0	Citymail	5-10%	0
Lokala aktörer (3st)	<1%	0	Lokala aktörer (3st)	<1%	0
HHI	46%	↓ (49%)	HHI	52%	↓ (57%)

Marknadsandelar: röd markering = minskning; grön markering = ökning.
Early Bird: Bonway, NWT, Point, Premo, SVHL HB, SVHL Norr, VTD. Inkluderar lokala volymer.
Lokala aktörer: BJ Distribution, Mariestads brev- och paketservice, Postmästaren i Hälsingland

Jämfört med föregående år har framför allt Early Bird stärkt sin ställning (+5 procentenheter) (i termer av volym), medan framför allt Postnord har tappat marknadsandelar (-5 procentenheter). Övriga aktörers marknadsandelar ligger relativt oförändrade, med en förändring på mindre än en procentenhet.

En beräkning av Herfindahl-Hirschman Index (HHI) ger ett värde på 46 %, vilket innebär en hög marknadskoncentration, som dock har minskat med tre procentenheter under året.

Om analysen istället utförs på marknadsandelar beräknade på omsättning får vi en liknande bild, men kan konstatera att både Postnords marknadsandel och marknadskoncentrationen är högre i termer av omsättning. Båda måtten har dock minskat under föregående år.

2.1.6.3 Marknadsandelar och marknadskoncentration (utveckling över tid)

PTS kan sedan 2019 urskilja paketbreven från de totala brevvolymer, vilket gör det möjligt att analysera utvecklingen av koncentrationsmåtten över tid separat för de två delsegmenten traditionella brev och paketbrev.

Tabell 4: Marknadsandelar och marknadskoncentration över tid för traditionella brev respektive paketbrev (2019-2024)

Traditionella brev (baserat på volym)

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2019-2023
HHI	66%	66%	64%	62%	61%	60%	-6
CR1	75-80%	75-80%	75-80%	75-80%	70-75%	70-75%	-6

Paketbrev (baserat på volym)

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2019-2023
HHI	74%	66%	55%	52%	49%	46%	-28
CR1	80-85%	75-80%	65-70%	65-70%	60-65%	55-60%	-27

HHI = marknadskoncentration; CR1 = marknadsandelen hos det största företaget (Postnord)

Som tabellen ovan visar har både marknadskoncentrationen (HHI) och marknadsandelen hos det största företaget (Postnord, CR1) minskat över tid. Utvecklingen har dock varit mer försiktig på marknaden för traditionella brev (där både HHI och CR1 har minskat med ca 6 procentenheter vardera sedan 2019), jämfört med utvecklingen på marknaden för paketbrev (där HHI har minskat med 28 procentenheter och CR1 med 27 procentenheter sedan 2019).

2.1.6.4 Avslutande kommentar

I detta avsnitt har PTS undersökt konkurrenssituationen på brevmarknaden uppdelat på traditionella brev och paketbrev. Postnord är fortfarande den största aktören på båda delmarknaderna men har under året tappat marknadsandelar på båda marknaderna, och särskilt på marknaden för paketbrev. Likaså har marknadskoncentrationen minskat på båda delmarknaderna och även där har minskningen varit något högre på marknaden för paketbrev. Sammanfattningsvis kan PTS konstatera att trots denna positiva utveckling råder det fortfarande en relativt hög grad av marknadskoncentration på båda delmarknaderna och särskilt på marknaden för traditionella brev.

2.2 **Brevmarknaden på regional och lokal nivå**

I PTS årliga datainsamling från tillståndspliktiga postoperatörer inhämtas inte enbart volymuppgifter på nationell nivå utan även volymer per postnummer. Denna information möjliggör en betydligt grundligare analys av hur konkurrensen ser ut i olika delar av landet. Inför årets upplaga av *Svensk postmarknad* har PTS gjort en fördjupad analys av hur den regionala och lokala konkurrensbilden ser ut på

marknaden för skriftliga meddelanden (dvs. traditionella brev).¹¹ I analysen redovisas inrapporterad data i fyra olika kategorier av aktörer: Postnord och Citymail, respektive de morgontidningsdistributörer som samarbetar inom ramen för Early Bird (5 st.), samt övriga lokala postoperatörer (8 st.).

2.2.1 Geografiska och administrativa postnummer

Postnummer kan delas in i två huvudkategorier. Dels postnummer som är kopplade till belägenhetsadresser (geografiska postnummer), dels så kallade administrativa postnummer som inte har någon given geografisk utbredning, utan istället är kopplade till stora postmottagare, boxadresser, postboxanläggningar eller andra typer av postala anläggningar. Generellt sett är privatpersoner och småföretag postmottagare vid utdelning till geografiska postnummer, medan mottagare vid utdelning till administrativa postnummer i huvudsak utgörs av större företag och organisationer. Totalt finns det drygt 16 000 aktiva postnummer, varav ca 11 000 är geografiska medan resterande ca 5 000 är administrativa.

Tabell 5: Fördelning mellan geografiska och administrativa postnummer inom respektive kategori av postoperatörer

Typ av postnummer	Postnord	Citymail	Early Bird	Övriga postoperatörer
Geografiska	68%	70%	81%	69%
Administrativa	32%	30%	19%	31%
Totalt	100%	100%	100%	100%

Så som framgår av tabellen är fördelningen ca 70/30 (geografiska/administrativa) av utdelade brevvolymer (traditionella brev) förhållandevis generell oberoende av vilken aktör som delat ut breven, även om morgontidningsutdelarna (Early Bird) delar ut till geografiska postnummer i något högre utsträckning.

2.2.2 Geografisk fördelning av brevvolymer i landet

I bilaga 1–5 finns kartbilder och kompletterande statistik som illustrerar den geografiska fördelningen av brevvolymer (traditionella brev) mer detaljerat. Skillnaderna mellan olika aktörer framgår dock tydligt vid en jämförelse mellan marknadsandelar inom storstadsregionerna¹² gentemot övriga landet.

¹¹ Motsvarande analys för paketbrev/varuförsändelser kommer att göras inför kommande upplaga av rapporten *Den svenska paketmarknaden*, då paketbrev i första hand konkurrerar på paketmarknaden som en av flera olika leveranskanaler för paketförsändelser.

¹² Utgångspunkten för denna indelning är den modell (geografiska indelning) som används för att fördela intäkter för eftersändning från Svensk adressändring till olika operatörer.

Tabell 6: Marknadsandelar för traditionella brev redovisat i volymintervall fördelade på storstadsregioner respektive övriga landet

Region	Postnord	Citymail	Early Bird	Övriga
Stockholm	50-55%	45-50%	<0.02%	<0.003%
Göteborg	55-60%	40-45%	<2%	<0,01%
Malmö	60-65%	30-35%	<2%	0%
Övriga landet	85-90%	5-10%	<2%	<0,6%

Det är tydligt att konkurrensen på marknaden för traditionella brev i huvudsak är koncentrerad till storstadsregionerna (och intilliggande områden), medan Postnord i praktiken är ensam aktör för huvuddelen av de brevvolymer som befordras till övriga delar av landet. Denna bild blir ännu tydligare om man ser till övriga mått på marknadstäckning:

- Andel av postnummer: andel av det totala antalet postnummerområden som respektive aktör har bedrivit utdelningsverksamhet i under 2024.
- Andel av avlämningsställen: andel av samtliga avlämningsställen som har ingått i de utdelningsområden som respektive aktör har bedrivit utdelningsverksamhet i under 2024.¹³ Det säger dock inget om huruvida aktören har delat ut brev till samtliga avlämningsställen inom utdelningsområdet.
- Andel av postnummerytor: andel av den totala postnummerytan i landet som respektive aktör har bedrivit utdelningsverksamhet i under 2024.¹⁴ Detta mått kompletterar informationen om andelen av det totala antalet postnummerytor eftersom postnummerområdenas utbredning kan se väldigt olika ut. I mer tätbebyggda områden är de oftast små medan de i glesbygds- och skärgårdsområden kan ha en omfattande utbredning.

¹³ Med avlämningsställe avses brevinkast i dörr, fack i fastighetsbox, postlåda eller motsvarande anläggning för att ta emot brev och andra postförsändelser. Det finns ca 5,7 miljoner aktiva avlämningsställen totalt i Sverige.

¹⁴ I vissa mått för yta inom olika geografiska indelningar används landyta som begrepp, men detta mått blir något missvisande att använda för brevutdelning då utsträckning till mottagare på öar eller i vidsträckt glesbefolkade områden är en särskild utmaning. Därmed blir det mest rättvisande att se postnummerytor i sin helhet.

Tabell 7: Geografisk täckning i relation till marknadsandel

Postoperatör	Andel av totala volymer ¹⁵	Andel av administrativa postnummer	Andel av geografiska postnummer	Andel av avlämningsställen	Andel av yta
Postnord	70-75%	98%	100%	100%	100%
Citymail	25-29%	43%	48%	53%	10%
Early Bird	1-5%	75%	37%	82%	41%
Övriga	<1%	2%	2%	2%	1%

Av tabellen framgår att Postnord med en marknadsandel på ca 70-75 % täcker samtliga geografiska postnummerområden och avlämningsställen i landet. Detta kan jämföras med Citymail med en marknadsandel på ca 25-29 %, som täcker in drygt hälften av alla geografiska postnummer och avlämningsställen i landet, men endast ca 10% av den totala ytan.

Early Bird når ut till en väsentligt större andel av postmottagarna i landet genom utdelning av morgontidningar och paketbrev, men uppnår endast drygt 40 % yttäckning när det gäller utdelning av traditionella brev. Övriga mindre postoperatörer har en så lokalt avgränsad verksamhet att de endast har en marginell effekt på konkurrensbilden i landet som helhet sett i ett geografiskt perspektiv (vilket även framgår av kartbilden i bilaga 4).

Slutsatsen blir att den konkurrens som finns på marknaden för traditionella brev är mycket koncentrerad geografiskt sett och att det i praktiken enbart är Postnord, som utsedd tillhandahållare av delar av den samhällsomfattande posttjänsten, som bedriver utdelning av traditionella brev i hela landet.

2.3 Fortsatt efterlevnad av postförordningens prishöjningstak

Den utsedde tillhandahållaren av den samhällsomfattande posttjänsten måste vid prisändringar ta hänsyn till de regler om prissättning som finns i postförordningen och postlagen.

Prishöjningstaket, som följer av 9 § postförordningen, innebär att den som tillhandahåller en samhällsomfattande posttjänst (dvs. Postnord), per kalenderår inte får höja priser för befordran av frimärkta brev med mer än det tillåtna prishöjningsutrymmet som beräknas enligt samma bestämmelse i postförordningen. Prishöjningstaket är utformat för att möjliggöra att operatören ska få kostnadstäckning och ger ett utrymme för prishöjning som är baserat på

¹⁵ Se tabellen *Marknadsandelar och marknadskoncentration för traditionella brev 2024*.

inflationsutvecklingen samt de ökade styckkostnader som nedgången i brevvolymerna medför.

Den 1 januari 2024 höjde Postnord det aktuella portot med 3 kr (från 15 till 18 kr), vilket innebär en höjning med 20 procent. Detta ligger inom det tillåtna prishöjningsutrymmet, då utrymmet för 2024 med hänsyn till inflation och volymminskning enligt postförordningens regel var 50 procent.

Den 1 januari 2025 höjde Postnord portot med 4 kr (från 18 kr till 22 kr), vilket motsvarar en höjning med 22 procent. Även om volymutvecklingen för frimärkta brev under 2024 ännu inte har fastställts, kan PTS dock redan nu konstatera att givet att det finns ett outnyttjat prishöjningsutrymme från föregående år på ca 4 kr, ligger höjningen inom det tillåtna intervallet.

3. Service och kvalitet

3.1 Användarnas förfrågningar, synpunkter och klagomål på posttjänsterna

Användare av posttjänster vänder sig till både PTS och postoperatörerna med förfrågningar, synpunkter och klagomål på olika delar av posttjänsterna. Postoperatörerna är enligt postlagen skyldiga att ha ett förfarande med rutiner för att hantera användarnas klagomål.

Nedan följer en redogörelse för mottagna förfrågningar, synpunkter och klagomål till PTS samt till Postnord och Citymail under 2024.

3.1.1 En minskning av antalet förfrågningar till PTS 2024

Användarnas förfrågningar till PTS ger myndigheten viktig information om hur postmarknaden fungerar och hur väl posttjänsterna motsvarar användarnas behov och förväntningar. Inkomna förfrågningar delas in i ärendetyperna klagomål, synpunkter och annat. För 2024 registrerades 62 procent av inkomna förfrågningar som klagomål, vilket kan jämföras med 80 procent för 2023.

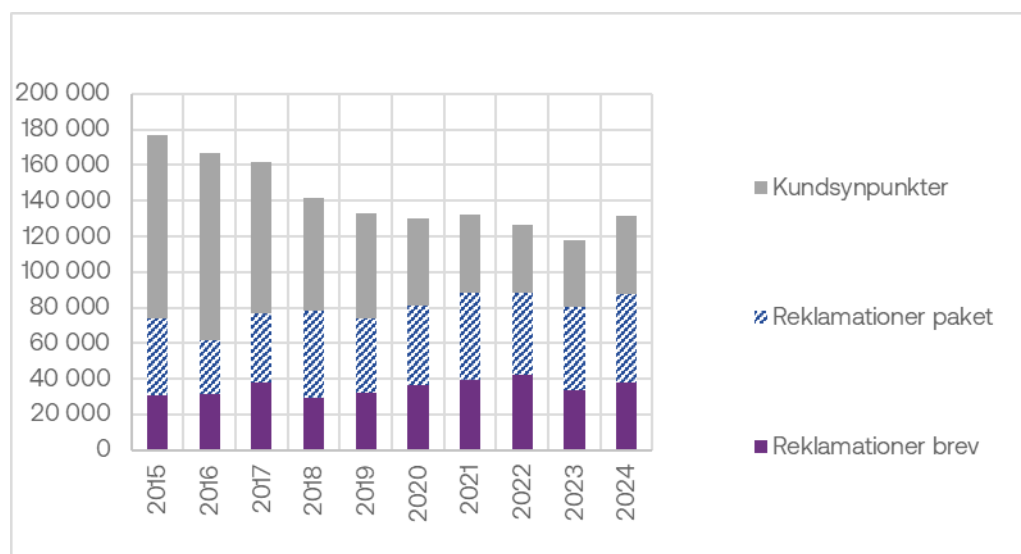
Under 2024 tog myndigheten emot totalt 963 förfrågningar, jämfört med 1 687 förfrågningar under 2023. Det innebär en minskning med 43 procent jämfört med föregående år. Minskat antal klagomål till PTS kan bero på att myndigheten under 2024 har arbetat med att på myndighetens webbplats vägleda användare av posttjänster som vill anmäla klagomål på postverksamhet, att i första hand göra det hos aktuell postoperatör. Postnord har samtidigt förbättrat och förenklat sin ärendehanteringsprocess för mottagande av klagomål (se avsnitt 3.1.2). PTS kommer att fortsätta bevaka om det minskade inflödet av förfrågningar till myndigheten även kan ha någon annan förklaring.

Den övervägande delen av alla förfrågningar som PTS tar emot är utdelningsrelaterade och handlar främst om att försändelser har delats ut för sent, till fel mottagare, försvunnit eller skadats. För 2024 var 514 förfrågningar utdelningsrelaterade och samma siffra för 2023 var 813. Fördelningen av förfrågningarna mellan olika postoperatörer ser ut som föregående år: ca 80 procent kunde kopplas till Postnord, 3 procent till Citymail och 17 procent till icke angiven eller okänd postoperatör.

3.1.2 Klagomål och synpunkter till Postnord – antalet reklamationer på brev har ökat under 2024

Postnord skiljer mellan *reklamationer* och *kundsynpunkter* i sin redovisning av antal ärenden från postanvändarna. *Reklamationer* avser klagomål på specifika tjänster som ingår i Postnords produktsortiment, för vilka kunder kan begära ersättning om Postnord inte har uppfyllt sitt åtagande i enlighet med villkoren för tjänsten. Under kategorin *kundsynpunkter* samlar Postnord både klagomål och förbättringsförslag.

Figur 3: Antal kundsynpunkter och reklamationer på Postnord 2015–2024



Som visas i figuren ovan registrerade Postnord totalt 131 292 reklamationer och kundsynpunkter 2024.

Postnord har rapporterat att antalet *kundsynpunkter* har ökat med 18 procent jämfört med 2023. Under 2024 har Postnord tagit emot 44 017 kundsynpunkter på brev- och paketedistributionen och uppger att ökningen delvis beror på att operatören har förbättrat och förenklat sin ärendehanteringsprocess, genom vilken kundsynpunkterna tas om hand. Postnord rapporterar att en stor del av kundsynpunkterna, 21 835, handlade om utdelning och insamling av brev och paket, såsom felutdelade försändelser eller saknade brev och paket.

Under 2024 var antalet *reklamationer* totalt 87 275, varav 37 605 avsåg brev och resterande 49 670 avsåg paket. Den vanligaste orsaken till reklamation var att försändelsen saknades.

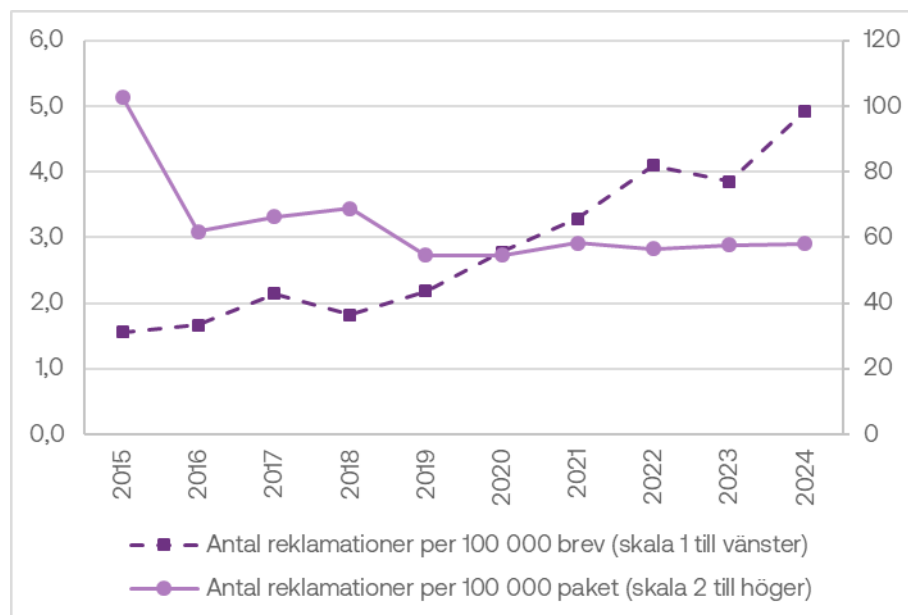
Antalet reklamationsärenden där kompensation har betalats ut har ökat med 10 procent, från 14 050 ärenden till 15 400 ärenden för 2024, varav 13 442 avser

paketärenden. Av Postnords rapportering framgår att operatören under 2024 har lämnat kompensation i fler ärenden där tjänsten *utrikes brev* har reklamerats. Antalet sådana ärenden uppgick till 1 307 under 2024, att jämföra med 2023 då operatören lämnade kompensation i 244 ärenden.

Även kompensationen för tjänsten *utrikes paket* har ökat, om än i mindre omfattning än för *utrikes brev*. Postnord har kompenserat kunder för tjänsten *utrikes paket* i 2 806 ärenden under 2024, vilket kan jämföras med 1 951 ärenden 2023. För tjänsterna *utrikes brev* och *paket* visar Postnords rapport en svag minskning av antal ärenden där kompensation har utgått. Den genomsnittliga handläggningstiden för ärenden *utrikes brev* har fördubblats och uppgick 2024 till 17,8 dagar.

Antalet reklamationer per 100 000 brev har ökat med 1,7 till totalt 4,93 brev per 100 000 brev under 2024.

Figur 4: Reklamationer i förhållande till antal försändelser, redovisat separat för brev och paket per 100 000 försändelser på Postnord 2015–2024



3.1.3 Färre klagomål och synpunkter till Citymail 2024

Citymail skiljer mellan klagomålsärenden och informationsärenden, där klagomålen främst rör saknad eller felutdelad post, vilket även inkluderar paket. Under kategorin informationsärenden hanteras exempelvis ärenden om portkoder eller byte av plats för postlådor.

För första gången sedan 2021 har Citymail rapporterat en minskning av antalet klagomål, med 10 procent för 2024 jämfört med 2023. Under 2024 rapporterade Citymail in 15 881 klagomålsärenden, att jämföra med 17 587 klagomål under 2023. Citymails paketvolym (0–2 kg) fortsätter att öka, men inte i samma takt som tidigare. De flesta klagomålen rör saknade paket.

3.2 Undersökningar om användarnas behov av posttjänster: Konsekvenser av ett ändrat befordringstidskrav

PTS genomför regelbundet undersökningar av användarnas behov av posttjänster. Undersökningarna visar att användarna i hög grad tar till sig de nya sätt att kommunicera som digitaliseringen erbjuder och att behov och beteenden gradvis förändras. Ett exempel på det är att en majoritet av användarna anger att de inte skulle påverkas om befordringstiden skulle öka med en dag.¹⁶ Utöver det har flertalet svenskar en digital brevlåda och nästan alla har tillgång till internet.¹⁷ Enligt PTS undersökningar bör fokus ligga på att säkerställa en stabil och tillförlitlig, om än något långsammare, postgång för de brev som inte kan digitaliseras. Postmarknaden i Sverige står inför en betydande förändring till följd av samhällets snabba digitalisering. Användarnas behov av brev minskar, medan de tar emot och skickar allt fler paket. Sedan 2000 har två av tre fysiska brev ersatts av digital kommunikation i Sverige.

PTS har i februari 2025 publicerat en undersökning om hur samhällsviktiga aktörer skulle påverkas av ett ändrat befordringstidskrav.¹⁸ Även om vi redan har sett en mycket stor minskning i brevvolymer förväntas en fortsatt kraftig nedgång, när såväl offentliga som privata aktörer allt mer övergår till att kommunicera med sina mottagare via digitala meddelanden. Beräkningar visar att Postnords brevvolymer kommer att fortsätta att sjunka och kan komma att motsvara ca en tredjedel av dagens om fem år. Denna utveckling påverkar i allt högre grad förutsättningarna för postoperatörer att verka på marknaden. Det aktualiserar också frågan om vilka krav samhället ska ställa på en samhällsomfattande posttjänst för att säkerställa att användarnas förändrade behov av posttjänster tillgodoses. För att möta förändringarna för både mottagarna och tillhandahållaren av den samhällsomfattande posttjänsten är PTS bedömning att befordringstidskravet bör ses över. (Se även avsnitt 3.3 om befordringstidskravet).

Undersökningen visar att det finns alternativa posttjänster som kan leverera brev snabbt över hela Sverige, men dessa tjänster är i snitt dyrare än Postnords standardporton. Myndigheter, regioner och kommuner skulle i vissa fall behöva förlita

¹⁶ PTS undersökning [Befolkningens användning av posttjänster 2023](#).

¹⁷ Digital myndighetspost Utredningen om digital post (SOU 2024:47).

¹⁸ [Konsekvenser av ett ändrat befordringstidskrav](#) PTS-ER-2024:29 (dnr 24–10096).

sig på expresstjänster för att säkerställa att tidskritiska försändelser når fram i tid, vilket kan medföra ökade kostnader. Kombinationen av digitala lösningar och ändrade rutiner ses som huvudsakliga strategier för att minska beroendet av dyrare alternativ.

Flera aktörer i undersökningen konstaterar att på sikt kan förlängd befordringstid leda till effektivare, mer hållbara lösningar som bättre anpassar posthanteringen till det digitaliserade samhället. Den kan också driva på en övergång till digitala kommunikationskanaler och minska den miljöpåverkan fysisk post medför. Undersökningen belyser de anpassningar som kan behövas för att hantera en förlängd befordringstid. Digitalisering är en viktig lösning, men det krävs fortsatta insatser för att åstadkomma digital inkludering för de grupper som är mest beroende av fysisk post.

För att olika aktörer i god tid ska kunna anpassa sina respektive verksamheter och regelverk till längre reglerade befordringstider behöver förutsättningarna för framtidens samhällsomfattande posttjänst fastställas inom kort. Enligt PTS bedömning står valet mellan att upprätthålla en hög servicenivå genom dagens befordringstidskrav, vilket snart kommer innebära stora kostnader för tillhandahållandet av tjänsten. Alternativet är att förlänga befordringstiderna och istället lägga samhällets resurser på att utveckla nya digitala tjänster och möjliggöra att så många användare som möjligt kan nyttja dessa.

I undersökningen beskrivs områden där det finns behov av en tillförlitlig brevtjänst även i framtiden. Respondenterna lyfter behov av en robust infrastruktur med fungerande postgång även vid kris eller höjd beredskap, vilket kan behövas utredas vidare. I totalförsvarspropositionen påpekar regeringen också att det bör identifieras hur totalförsvarets behov av posttjänster påverkas vid höjd beredskap och att erfarenheter från Rysslands invasion av Ukraina bör tas tillvara i ett sådant arbete.¹⁹ PTS inledde under 2024 en dialog med Totalförsvarets forskningsinstitut (FOI), och i februari 2025 lämnade PTS ett uppdrag till FOI som tar sikte på analys av totalförsvarets behov. Projektet löper under 2025 och avslutas med en rapport i början av 2026.²⁰

Om beslut om längre befordringstid fattas relativt snart kan tillhandahållaren påbörja systematiska anpassningar av kapacitet och infrastruktur för brevflödena, samt i högre grad integrera dem i logistikflödena. Det skapar förutsättningar för en självfinansierad samhällsomfattande posttjänst även efter 2029.

¹⁹ Totalförsvarspropositionen 2024/25:34, s. 130.

²⁰ PTS dnr 24-15785.

3.3 Postnords efterlevnad av befordringstidskravet under 2024

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 inlämningsstid ska ha delats ut inom två påföljande arbetsdagar, oavsett var i landet breven har lämnats in.

Postnord har de föregående åren 2022 och 2023 inte uppnått befordringstidskravet. 2023 uppnåddes endast 93,1 procent i mätningen. Under 2024 har Postnord rapporterat till PTS att operatören vidtagit kvalitetshöjande åtgärder som fått effekt under andra halvåret. För helåret 2024 blev mätresultatet förbättrade 94,9 procent, vilket alltså är precis under gränsen. Dock ska man ha i åtanke att de statistiska mätningarna (som utformas enligt europeisk standard) innebär en viss statistisk felmarginal. Det verkliga resultatet ligger med hög sannolikhet inom intervallet 94,7–95,1 procent, och kravet på 95 procent ligger sålunda inom det uppnådda intervallet.

3.4 Tillsyn på postmarknaden

Under året har PTS utövat tillsyn av Postnords försök med förändrad utdelningsmodell för operatörens tjänster Varubrev och paket hem till privatpersoner och företagsadresser. Försöket genomfördes under en viss period och i vissa specificerade områden utanför tätort (dnr 24–2373). Beroende på försökets utfall, skulle förändringarna sedan eventuellt implementeras inom fler områden. Syftet med tillsynen var att utreda om förändringarna i utdelningsmodellen kunde anses förenliga med postlagstiftning och tillståndsvillkor för femdagarsutdelning.²¹ Ytterligare ett generellt syfte var att öka kunskaperna inom myndigheten om utdelning utanför tätort.

Utredningen visade att Postnord även efter det att förändringarna i utdelningsmodellen hade implementerats, skulle erbjuda utdelning av vissa brev- och pakettjänster som exempelvis expresstjänster eller utdelning till ombud varje dag, i enlighet med tillämplig lagstiftning om femdagarsutdelning. Tillsynen avslutades därmed utan vidare åtgärd.²²

Under året har PTS även utövat tillsyn av Postnords insamlings- och utdelningsverksamhet i ett glesbefolkat område i norra Sverige (området kring Akkajaur)²³. Området är mycket glesbefolkat vilket är en utmaning för

²¹ 3 kap. 1 § postlagen, p. 1.2 i Postnords tillståndsvillkor (dnr 21–1568).

²² Tillsyn av förändringar i Postnords i utdelningsmodell, där vissa brev- och pakettjänster utanför tätort delas ut varannan arbetsdag istället för varje arbetsdag, dnr 24–2373.

²³ Dnr 24–12359

postutdelningen. Syftet med tillsynen var att utreda om bolagets insamling och utdelning i området levde upp till de krav på insamling och utdelning som finns i postlagstiftning samt tillståndsvillkor.²⁴

Tillsynen initierades med anledning av indikationer om att utdelningen inom området inte fungerade i enlighet med mottagarnas förväntningar. Tillsynen avslutades efter uppgifter om att insamling och utdelning fungerat bättre sedan Postnord under hösten 2024 införde utdelning varannan vardag i området.²⁵

3.5 Hushåll utan femdagarsutdelning

Ett grundläggande krav på den samhällsomfattande posttjänsten är enligt 3 kap 1 § 1 postlagen att det varje arbetsdag och minst fem dagar i veckan, utom under omständigheter eller geografiska förhållanden som tillståndsmyndigheten bedömer utgör skäl för undantag, ska göras minst en insamling och minst en utdelning av postförsändelser. Enligt Postnords tillståndsvillkor kan operatören göra undantag när det kommer till områden som är särskilt glest befolkade, saknar bilväg som är farbar året runt eller öar utan fast landförbindelse och som saknar reguljär färjetrafik under en eller flera av veckans ordinarie arbetsdagar.²⁶

PTS kan vidare på begäran av Postnord i vissa fall besluta om undantag under andra omständigheter än de som särskilt anges i Postnords tillståndsvillkor.²⁷ Beslut om sådana undantag kan bland annat bli aktuella om oskäligt höga kostnader skulle bli följderna av en ordinarie insamlings- och utdelningsfrekvens eller om användarnas behov av posttjänster inte längre motsvarar kravet på normal insamlings- och utdelningsfrekvens på grund av ändrade kommunikationsmönster.²⁸

Under 1990-talet saknade 1 600 hushåll tillgång till femdagarsutdelning. Siffran har minskat stadigt sedan dess. Under 2024 har undantagen från femdagarsutdelning minskat med 495 stycken jämfört med året innan, från 1 332 till 837 vid årets slut.

Postnord har redogjort för att de har gjort en förändring i redovisningen av antalet hushåll som bedöms utgöra undantag i vissa områden, vilket beror på operatörens förändrade utdelning av vissa pakettjänster (se avsnitt 3.4). Postnord uppger att de på vissa orter har valt att initialt i samband med införandet gå tillbaka till

²⁴ 3 kap. 1 § postlagen (2010:1045), p. 1.2 i Postnords tillståndsvillkor (dnr 21–1568).

²⁵ [Postnords utdelningsmodell möter krav i gles glesbygd](#).

²⁶ Postnords tillståndsvillkor, villkor 1.2 andra stycket.

²⁷ Postnords tillståndsvillkor, villkor 1.2 tredje stycket.

²⁸ Postnords tillståndsvillkor, skälen till villkor 1.2.

varannandagsutdelning av flertalet tjänster. Anledningen är att säkra kvaliteten vid implementeringen av den nya utdelningsmodellen.²⁹

3.6 Inkluderande posttjänster

Med utgångspunkt i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning är målet att uppnå jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet för personer med funktionsnedsättning i ett samhälle med mångfald som grund. Målet ska bidra till ökad jämställdhet och till att barnrättsperspektivet ska beaktas.³⁰

Myndigheten ska särskilt verka för att målen för funktionshinderspolitiken uppnås inom myndighetens ansvarsområde och ska vara samlande, stödjande och pådrivande i förhållande till övriga berörda parter.³¹

PTS uppgift är att se till att tjänster inom områdena elektronisk kommunikation och post finns tillgängliga för personer med funktionsnedsättning. Uppgiften säkerställs genom upphandling och förvaltning av inkluderande posttjänster, exempelvis särskild posttjänst i glesbygd och portofri befordran av blindskriftsförsändelser.

Särskild posttjänst riktar sig till postmottagare som inte har förmåga att hämta sina postförsändelser på grund av hög ålder eller funktionsnedsättning. Antalet mottagare av särskild posttjänst i glesbygd har ökat något under de senaste åren. Ökningen beror sannolikt på att andelen äldre i befolkningen ökar, i kombination med de riktade informationsinsatser till målgruppen som genomfördes 2022–2023.³²

Antalet blindskriftsförsändelser som skickas med tjänsten Portofri befordran av blindskriftsförsändelser minskar. Från 2022 till 2024 har antalet minskat med 22,4 procent. Minskningen beror främst på att motsvarande digitala tjänster utvecklas och erbjuds, exempelvis genom biblioteken.³³

Inom ramen för målet har PTS även samverkat med pakettleverantörer och andra organisationer, exempelvis Synskadades riksförbund (SRF). Syftet har varit att göra paketskåp mer tillgängliga för berörda målgrupper.

Under året har PTS påbörjat en ny upphandling av den inkluderande posttjänsten Portofri befordran av blindskriftsförsändelser. Tjänstens målgrupp är personer som är blinda, synskadade samt personer med andra läshinder som gör dem oförmögna att läsa skrift som är tryckt på papper. Tjänsten innebär att målgruppen kostnadsfritt kan

²⁹ Dnr 24-10097.

³⁰ [Nationellt mål och inriktning för funktionshinderspolitiken - Regeringen.se](#)

³¹ 11 § 2 st Förordning (2007:951) med instruktion för Post- och telestyrelsen.

³² Utvärdering av Posttjänst för äldre och personer med funktionsnedsättning boende i glesbygd (PTS-ER-2022:5).

³³ PTS [Årsredovisning 2024, s. 25](#).

skicka blindskriftsförsändelser (exempelvis talböcker, taltidningar och material i punktskrift). Bibliotek och organisationer som har blivit godkända av PTS har rätt att skicka blindskriftsförsändelser upp till 7 kilo kostnadsfritt till sina låntagare och mottagare i målgruppen.

PTS har även förlängt avtalet och påbörjat ny upphandling för särskild posttjänst för personer utanför tätort som på grund av hög ålder eller en varaktig funktionsnedsättning inte kan hämta sin post vid ordinarie utdelningsställe, till exempel vid en lådsamling. Tjänsten innebär att posten delas ut till tomtgränsen eller i undantagsfall vid boningshuset, om samtliga i hushållet uppfyller kriterierna. Nya avtal för tjänsterna har därefter tecknats våren 2025.

Inom ramen för det nationella målet att uppnå jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet för personer med funktionsnedsättning ska PTS se till att bland annat tjänster inom postområdet finns tillgängliga för personer med funktionsnedsättning. De planerade aktiviteterna som upphandling och förvaltning av de inkluderande posttjänsterna har genomförts och givit resultat. PTS uppgift i riktning mot målen bedöms vara uppfyllt för året. Det gäller även i relation till det nationella behovet av inkluderande posttjänster, där myndighetens insatser bedöms ge ett positivt resultat för målgruppens behov.

3.7 Obeställbara brev

Arbetet med att hantera obeställbara brev omfattar brev som inte kan levereras till vare sig mottagare eller avsändare. Breven öppnas och utreds, och skickas, arkiveras eller förstörs, beroende på vad utredningen ger. PTS utövar också tillsyn över att operatörerna som har behandlat dessa brev upprätthåller användarnas integritetsskydd.

Antalet obeställbara brev minskade 2024 med 17 procent jämfört med föregående år, vilket följer trenden att landets brevvolymer sjunker. Den vanligaste orsaken till att brev blir obeställbara är felaktiga adresser och att information om avsändaren saknas.

En informationskampanj ”*En andra chans*” har gjorts via sociala medier under årets sista månader. Den syftade till att minska antalet obeställbara brev och säkerställa att fler försändelser hittar tillbaka till sina avsändare om mottagaren inte kan nå. Effekten av kampanjen kan antas ha bidragit till minskningen (17 procent) under år 2024.³⁴

³⁴ Under året har försändelser som saknat adress och information om avsändare ökat. Det rör större försändelser där adressetiketter lossnat under transporten. Informationsinsatser på hemsida och i

3.8 Servicenät för brev- och pakettjänster

Postlagen ställer krav på att expeditions- och inlämningsställen inom den samhällsomfattande posttjänsten ska ligga så tätt att användarnas behov beaktas.³⁵ För användarna är det viktigt med både tillgänglighet till service och kvalitet i tjänsterna.

Såväl Postnords brevlådor som servicenät³⁶ fyller en viktig funktion för användarna när det gäller insamling av olika typer av postförsändelser. Ombud har en central funktion när det gäller utlämning av paket, samt vissa brevörsändelser som kräver kvittens.

Vad gäller Postnords brevlådor för insamling av brev har operatören gjort en översyn av antal och deras placering under 2024. Detta har resulterat i att antalet brevlådor har minskat med ca 14 % och de uppgick i januari 2025 till ca 17 700³⁷ (att jämföra med ca 20 600 vid motsvarande tid 2024). Däremot har tömningstiderna för kvarvarande brevlådor inte förändrats, med några enstaka undantag i olika riktningar.

kontakt med medborgare har därför fokuserat på att uppmana avsändare att säkra adressetiketter och använda tydligare märkning. PTS [Årsredovisning 2024](#).

³⁵ Postlagen 3 kap. 1 § 2.

³⁶ Postombud, utlämningsställen, företagscenter och paketboxar.

³⁷ Antalet avser unika platser. I vissa fall kan det stå flera brevlådor på samma plats, men dessa räknas då som en brevlåda.

Tabell 8: Antalet servicepunkter per distributör och geografisk täckning i januari 2025

Distributör	Antal servicepunkter 2025 (2024) ³⁸	Geografisk täckning 2025 (2024)	
		Antal län	Antal kommuner
Bring, totalt	2 276 (1 974)	21 (21)	290 (290)
Paketskåp/paketbox	674 (286)		
Paketombud	1 602 (1 688)		
Bussgods, totalt	272 (255)	21 (21)	120 (112)
Paketombud ³⁹	263 (255)		
Paketskåp/paketbox	9		
DHL Freight, totalt	2 463 (1 893)	21 (21)	290 (290)
Paketombud	1 858 (1 868)		
Paketskåp/paketbox ⁴⁰	605 (25)		
DHL Express, totalt⁴¹	1 774 (1 398)	21 (21)	289 (267)
Paketombud	1 774 (1 398)		
Iboxen, totalt⁴²	984 (988)	16 (15)	95 (78)
Paketskåp/paketbox	984 (988)		
Ica paket, totalt	606 (ny)	--- ⁴³	---
Paketombud	606 (ny)		
Instabee, totalt	3 471 (2 915)	21 (21)	286 (287)
Paketskåp/paketbox	3 471 (2 915)		
Postnord, totalt	4 615 (4 601)	21 (21)	290 (290)
Paketskåp/paketbox	2 503 (2 445)		
Företagscenter ⁴⁴	184 (192)		
Postombud ⁴⁵	1 580 (1 594)		
Utlämningsställe ⁴⁶	348 (370)		
Schenker, totalt	1 630 (1 687)	21 (21)	290 (290)
Paketombud	1 630 (1 687)		
UPS, totalt	691 (616)	21 (20)	208 (191)
Paketombud	691 (616)		

³⁸ Avser uppgifter från januari respektive år.

³⁹ Varav 30 stycken busstationer.

⁴⁰ Varav 545 i regi av Iboxen.

⁴¹ DHL Express levererar i huvudsak till samma nätverk som DHL Freight, dock till något färre antal platser, samt till sex platser som är unika för DHL Express (fem företagsstationer och ett s.k. fullservicekontor).

⁴² iBoxen utför inga leveranstjänster själva utan erbjuder ett nätverk av konkurrensneutrala leverans-/servicepunkter dit valfri aktör kan leverera paket.

⁴³ Ica paket har etablerat sig under året i ett antal Ica-butiker. Ofullständiga referenser i årets rapportering gör att antal län och antal kommuner inte har gått att beräkna.

⁴⁴ 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 även skicka paket från företagscenter. Inlämning för tjänsten Varubrev hanteras här, även om mindre kvantiteter även kan lämnas in hos vanliga ombud.

⁴⁵ På postombud kan privatpersoner och mindre företag hämta och skicka paket. Här utförs även ”värdehantering” som exempelvis inlämning och uthämtning av rekommenderade (brev)försändelser.

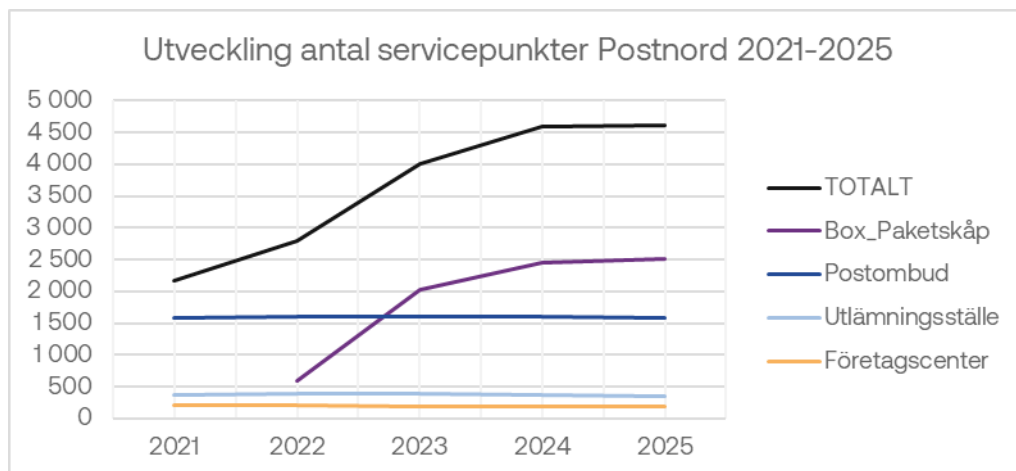
⁴⁶ Utlämnning av paket och aviserade brev utan betalning för privatpersoner och mindre företag. Det går även att skicka förbetalda returer från dessa ombud.

Utbudet av olika typer av servicepunkter har en god geografisk spridning. I många fall kompletterar konkurrenterna Postnords servicenät inom den samhällsomfattande posttjänsten. Det ska dock noteras att det vid ca 970 000 av landets adresser även finns möjlighet att använda Postnords tjänst ”Boka lantbrevbäring”. Det är en form av kompletterande posttjänst där mottagarna har möjlighet att få paket utkörda och hämtade via lantbrevbäraren.

Postnords utbud av postombud har legat förhållandevis konstant på ca 1 600 under de senaste åren, men det finns en viss tendens till att antalet minskar något. Antalet utlämningsställen minskar likaså, från 370 stycken i början av 2024 till 348 i början av 2025. Utbudet av företagscenter fortsätter som tidigare att minska, men såsom rapporterades i *Svensk postmarknad 2024*⁴⁷ har utbudet av företagsrelaterade tjänster breddats hos de vanliga postombuden. Utbudet av servicepunkter har dock mer än fördubblats under de senaste åren genom etableringen av paketboxar. Denna expansion har dock mattats av under 2024 med enbart en marginell ökning under året. Sammantaget så har det inte skett någon större förändring av Postnords totala antal servicepunkter under året.

⁴⁷ [Svensk postmarknad 2024](#), PTS-ER-2024:2, dnr 23-10441.

Figur 5: Utveckling av antal servicepunkter Postnord 2021-2025

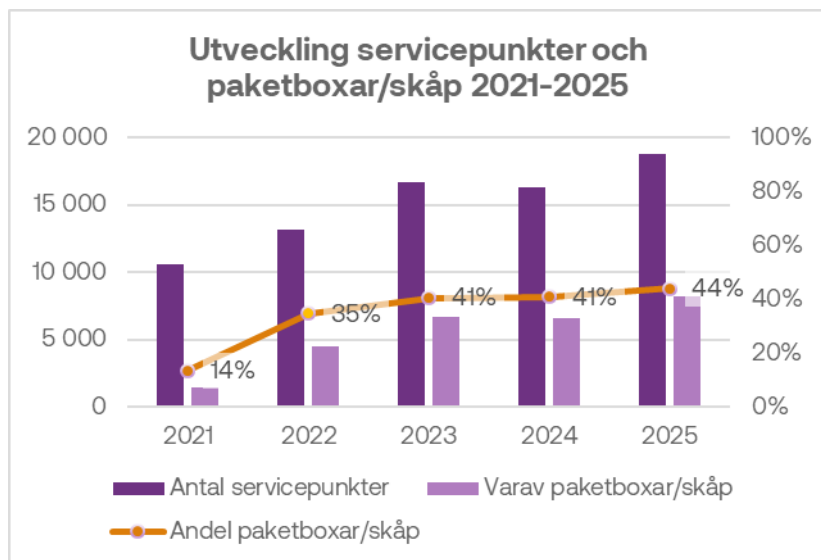


Postnord servicepunkter	2021	2022	2023	2024	2025
Box_Paketskåp	---	602	2 024	2 445	2 503
Företagscenter	206	201	195	192	184
Postombud	1 590	1 601	1 609	1 594	1 580
Utlämningsställe	366	396	390	370	348
TOTALT	2 162	2 800	4 012	4 601	4 615

Tabell 9: Postnords servicepunkter 2021-2025

Av tabellen ovan framgår att tendensen, att Postnords antal ombud är förhållandevis konstant eller svagt minskande, är densamma hos övriga aktörer på paketmarknaden, medan antalet platser för leverans till paketskåp/paketboxar har ökat för flera aktörer under 2024 (se figur 6 och tabell 10 nedan). Det kan exempelvis noteras att DHL och Bussgods genom avtal med Iboxen har ökat tillgången till boxleveranser påtagligt inom sina respektive nät, samt att Bring har utökat sitt paketboxnät.

Ett tillskott på marknaden är Ica paket som från 2024 erbjuder pakettleveranser där Ica-butiker agerar paketombud för leveranserna.

Figur 6: Utveckling av servicepunkter och paketboxar/skåp 2021-2025⁴⁸

År	2021	2022	2023	2024	2025
Antal servicepunkter	10 608	13 140	16 644	16 266	18 778
Varav paketboxar/skåp	1 446	4 555	6 749	6 655	8 242
Andel paketboxar/skåp	14%	35%	41%	41%	44%

Tabell 10: Utveckling av servicepunkter och paketboxar/skåp 2021-2025

⁴⁸ PTS räknar här det sammanlagda antalet servicepunkter som erbjuds av olika aktörer. I många fall använder sig distributörerna av samma ombud och sett till utvecklingen under 2024 gäller det till viss del också för paketboxar/paketskåp. I praktiken är antalet fysiska platser mindre än antalet servicepunkter enligt PTS beräkningssätt. En fördjupad analys avseende den geografiska aspekten av hur olika servicepunkter är lokaliserade kommer att publiceras i årets upplaga av rapporten *Den svenska paketmarknaden*.

Bilaga 1 – Översikt marknadsandelar traditionella brev per postnummer

Dessa bilagor kompletterar texterna i avsnitt 2.2 om geografiska volymer.

I nedanstående tabell redovisas marknadsandelar för respektive aktörskategori räknat i antalet postnummer där operatören har en viss marknadsandel. Detta illustreras sedan i efterföljande kartbilder.

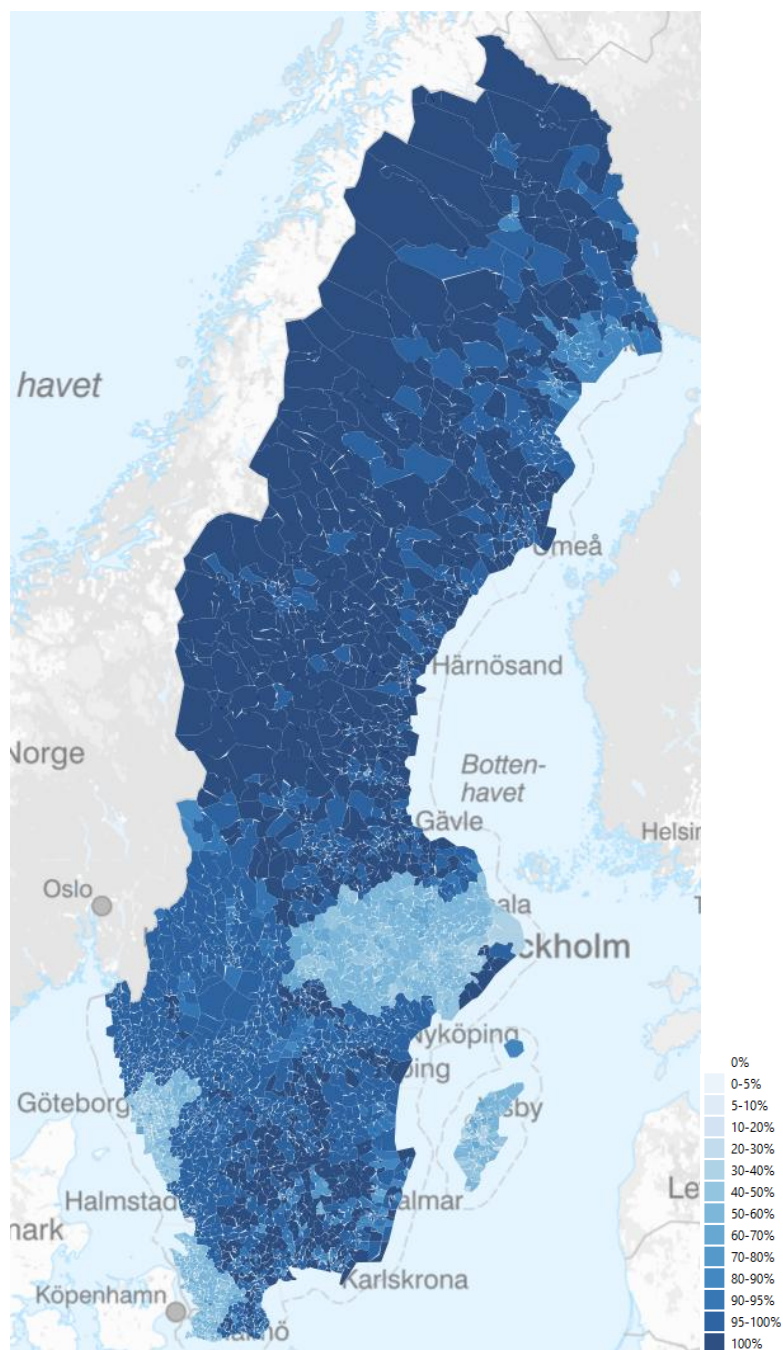
Tabell 11: Antal postnummer där respektive aktör har en viss marknadsandel

Marknadsandel traditionella brev	Postnord	Citymail	Early Bird	Övriga
=0%	0	5631	2 715	10 549
>0%-5%	9	0	7 213	204
(varav <1%)	64	39	7 000	88
5%-10%	2	3	341	1
10%-20%	5	11	430	6
20%-30%	46	53	83	12
30%-40%	538	381	23	29
40%-50%	2 432	1 920	9	13
50%-60%	1 875	2 280	2	4
60%-70%	311	483	2	0
70%-80%	112	42	0	1
80%-90%	399	5	0	0
90%-95%	269	1	1	0
95%<100%	3 201	2	0	0
(varav >99%)	3 163	68	0	0
=100%	1 620	7	0	0

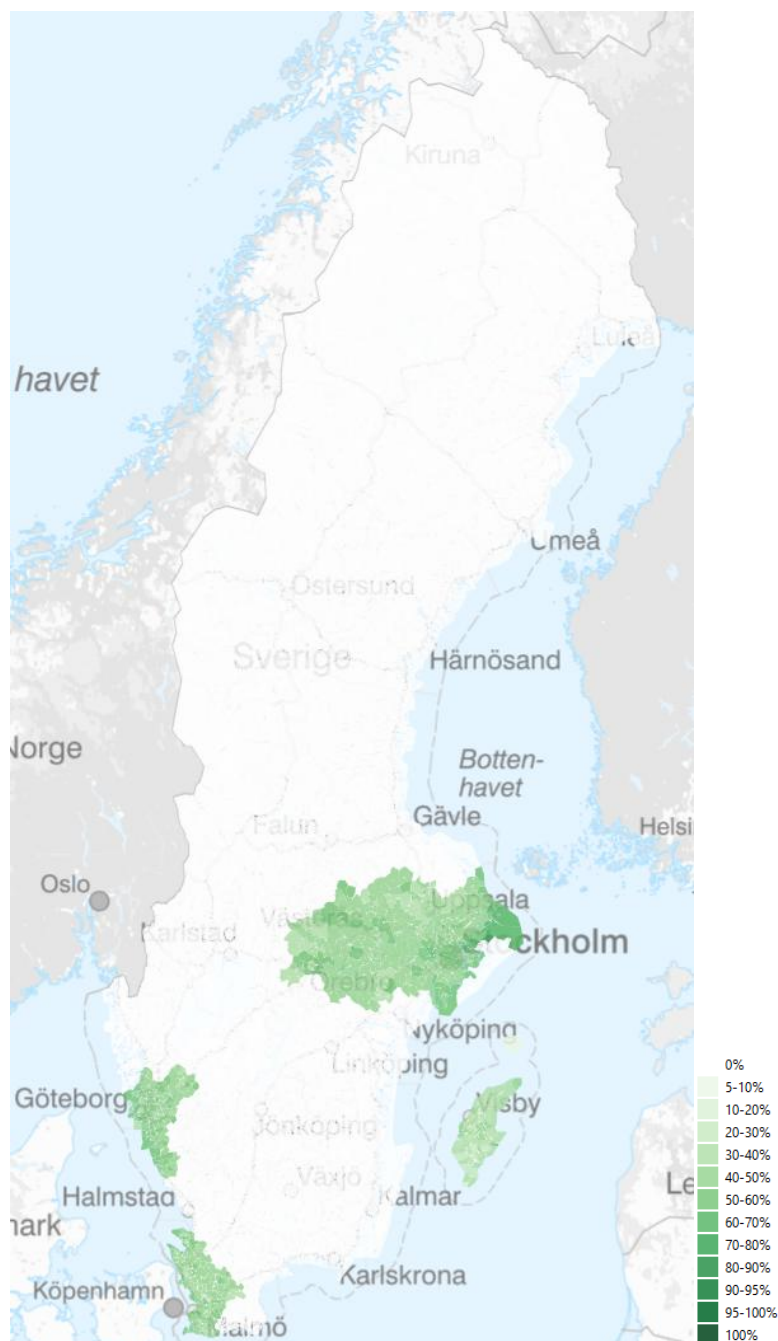
Indelningen i tätare intervall för de lägsta respektive högsta marknadsandelarna syftar till att tydliggöra att i dessa spann så finns det i praktiken ingen större volymmässig konkurrens. I flertalet fall är marknadsandelen nära 0% respektive 100%, dvs. att det i praktiken saknas någon form av reell konkurrens, även om enstaka brev har delats ut av någon annan aktör än Postnord.

För efterföljande kartbilder gäller att ju högre färgmättnad, desto högre marknadsandel för respektive aktör och postnummerområde.

Bilaga 2 – Postnord: marknadsandel traditionella brev per postnummer



Bilaga 3 – Citymail: marknadsandel traditionella brev per postnummer

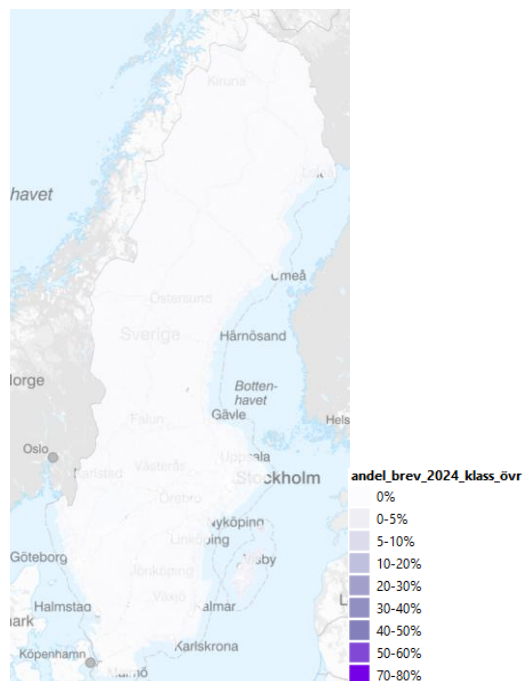


Bilaga 4 – Early Bird: marknadsandel traditionella brev per postnummer



Kartan visar den samlade geografiska marknadsbilden för de fem morgontidningsdistributörer som utöver utdelning av paketbrev inom samarbetet Early Bird även delar ut traditionella brev. Det handlar här inte om ett landsomfattande utdelningsnät, utan om den sammanlagda marknadsbilden för dessa lokala/regionala aktörer.

Bilaga 5 – Övriga lokala postoperatörer: marknadsandel traditionella brev per postnummer



I likhet med kartan för Early Bird så baseras bilden här på de volymuppgifter som rapporterats in från åtta lokala postoperatörer. Ovanstående karta tydliggör främst det faktum att dessa aktörer är verksamma i så små områden att de i princip inte syns på en nationell karta. För att illustrera hur det kan se ut på lokal nivå, så visar vi här två exempel. Det första är från Bollnäs med omland och det andra från Mariestad med omland:



Gotland är dock ett undantag i sammanhanget, om än att marknadsandelen för den lokala operatören där ligger i intervallet (0-5%).

Värt att notera är att utöver en lokal operatör så är även övriga tre aktörskategorier också verksamma på Gotland.