

Svensk postmarknad 2026



Svensk postmarknad 2026

Rapportnummer

PTS-ER-2026:8

Diarienummer

25-16085

ISSN

1650-9862

Författare

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

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.

Den svenska postmarknaden genomgår stora förändringar. Användarna skickar allt färre brev, samtidigt som e-handeln ökar och därmed antalet paket. Den samhällsomfattande posttjänsten behöver anpassas för att följa utvecklingen och möta användarnas förändrade behov utan att äventyra tjänstens tillförlitlighet. PTS följer utvecklingen på postmarknaden och bevakar att posttjänsterna svarar mot samhällets ändrade behov.

De närmaste åren kommer regelverket att behöva förändras, både i Sverige och i EU. PTS var under 2024–2025 ordförande för The European Regulators Group for Postal Services (ERGP) och har arbetat tillsammans med andra tillsynsmyndigheter med en pågående översyn av postdirektivet, som till stor del ligger till grund för den svenska postlagstiftningen. Under 2025 har PTS lett arbetet i organisationen där fokus har varit att ta fram förslag på hur den framtida europeiska postregleringen ska utformas och samtidigt motivera Europeiska kommissionen (kommissionen) att inleda en översyn av den föråldrade europeiska postregleringen. Kommissionen inledde formellt en sådan översyn 2025 genom att publicera en inbjudan att lämna synpunkter om en ny EU-lag om leveranser, och avser att lämna ett förslag på ny reglering i slutet av 2026. I detta arbete är föreliggande rapport och liknande analyser, som bland annat kommissionen genomför, 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 terminologi	10
Begrepp som används i rapporten	10
Förkortningar för organisationer	12
Lagar och direktiv	12
1. Översyn av reglering behövs för att möta användarnas förändrade behov	13
1.1 Översyn av EU:s postregelverk: en ny ”Delivery Act”	13
1.2 Sammanfattning av PTS ordförandeskap i ERGP	14
1.3 Post och Sveriges digitaliseringsstrategi 2025–2030	15
2. Marknad och prissättning	17
2.1 Den svenska brevmarknaden	17
2.1.1 Definitioner och data	17
2.1.2 Mått för marknadsanalys	18
2.1.3 Digital substitution leder till fortsatt fallande brevvolymer	18
2.1.4 Volymer och omsättning på brevmarknaden 2025	19
2.1.5 Postnord har en fortsatt stark ställning på brevmarknaden	20
2.2 Brevmarknaden på regional och lokal nivå	23
2.2.1 Marknaden för traditionella brev	24
2.2.2 Marknaden för paketbrev	25
2.3 Fortsatt efterlevnad av postförordningens prishöjningstak	25

2.4	Prisnivåer på brevmarknaden.....	26
3.	Service och kvalitet	29
3.1	Användarnas förfrågningar, synpunkter och klagomål på posttjänsterna.....	29
3.1.1	<i>En ökning av antalet förfrågningar till PTS</i>	<i>29</i>
3.1.2	<i>Reklamationer och kundsynpunkter till Postnord – antalet kundsynpunkter på affärsområdet brev har ökat.....</i>	<i>29</i>
3.1.3	<i>En ökning av informationsärenden och klagomål till Citymail.....</i>	<i>31</i>
3.2	Undersökningar om användarnas behov av posttjänster: Befolkningens användning av posttjänster	32
3.3	Främjande på postmarknaden	33
3.4	Reglering på postmarknaden.....	34
3.4.1	<i>Befordringstidskravet.....</i>	<i>34</i>
3.4.2	<i>Postnords efterlevnad av befordringstidskravet under 2025</i>	<i>35</i>
3.5	Tillsyn på postmarknaden	35
3.6	Totalförsvaret och krisberedskap inom post	36
3.7	Hushåll utan femdagarsutdelning	37
3.8	Inkluderande posttjänster.....	37
3.8.1	<i>Särskild posttjänst i glesbygd.....</i>	<i>38</i>
3.8.2	<i>Portofri befordran av blindskriftsförsändelser</i>	<i>38</i>
3.9	Hantering av obeställbara brev.....	38
3.10	Servicenät för brev- och pakettjänster	39
3.10.1	<i>Brevlådor.....</i>	<i>39</i>
3.10.2	<i>Fasta servicepunkter.....</i>	<i>39</i>
3.10.3	<i>Servicepunkter och butiker med driftsstöd.....</i>	<i>41</i>
	Bilaga 1: Kommuntyper.....	43

Tabeller

Tabell 1: Volymer och omsättning på brevmarknaden 2025	19
Tabell 2: Marknadsandelar och marknadskoncentration för traditionella brev 2025 ..	20
Tabell 3: Marknadsandelar och marknadskoncentration för paketbrev 2025	21
Tabell 4: Marknadsandelar och marknadskoncentration, brevfräsändelser totalt, 2025	22
Tabell 5: Marknadsandelar och marknadskoncentration över tid för traditionella brev respektive paketbrev (2019–2025)	23
Tabell 6: Marknadsandelar traditionella brev per kommuntyp och operatörskategori	24
Tabell 7: Marknadsandelar paketbrev per kommuntyp och operatörskategori 2025 ..	25
Tabell 8: Antal servicepunkter per typ	40
Tabell 9: Antalet servicepunkter per distributör	41
Tabell 10: Antal stödbutiker med ombudskap	42

Figurer

Figur 1: Utveckling av totala brevvolymer (tusental) 1997–2025	19
Figur 2: Antalet reklamationer i förhållande till antal brevöversändelser per 100 000 översändelser på Postnord 2016–2025.....	31
Figur 3: Karta över olika kommuntyper	43

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 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 konstaterat 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.

PTS var under 2024–2025 ordförande för The European Regulators Group for Postal Services (ERGP) och har arbetat tillsammans med andra tillsynsmyndigheter med en översyn av postdirektivet, som till stor del ligger till grund för den svenska postlagstiftningen. Under 2025 har PTS lett arbetet i organisationen där fokus har varit att ta fram förslag på hur den framtida europeiska postregleringen ska utformas och samtidigt motivera Europeiska kommissionen att inleda en översyn av den föråldrade europeiska postregleringen. En sådan översyn inleddes 2025 genom publiceringen av en inbjudan att lämna synpunkter om en ny EU-lag om leveranser. Europeiska kommissionen avser att lämna ett förslag på ny reglering i slutet av 2026.

Under 2025 distribuerades ca 964 miljoner brevfrändelser på den svenska brevmarknaden, varav 894 miljoner frändelser (93 procent) var traditionella brev och 71 miljoner var paketbrev. Den totala omsättningen på marknaden uppgick till 8,0 miljarder kronor, varav traditionella brev stod för 5,9 miljarder kronor och paketbrev för 2,1 miljarder kronor. Jämfört med föregående år så har det totala antalet brevfrändelser minskat både i termer av volym (-8 procent) och omsättning (-1 procent). Totalsiffrorna döljer det faktum att medan traditionella brev har minskat (-9 procent i termer av volym och -4 procent i omsättning), har paketbrev ökat både i termer av volym (7 procent) och omsättning (9 procent).

Postnord är fortfarande den största aktören på marknaden för traditionella brev och hade under 2025 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 tidningsdistributörer (Early Bird), vilka sammanlagt hade en marknadsandel på 1–5 procent. Därutöver finns åtta lokala aktörer som både enskilt och sammanlagt har en marknadsandel på mindre än 1 procent. Jämfört med föregående år har Postnord tappat en procentenhet (i termer av volym), medan Citymail har stärkt sin ställning med en procentenhet. Övriga aktörers marknadsandelar är mer eller mindre oförändrade med en förändring på mindre än en procentenhet. PTS kan konstatera att marknaden för traditionella brev fortfarande är en mycket högt koncentrerad marknad. Detta gäller särskilt vissa delsegment, som till exempel rikstäckande brev, där Postnord i praktiken är den enda aktören.

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. PTS delar regeringens bedömning att befordringstidskravet för inrikes brev behöver ändras i kombination med fortsatta insatser för digital inkludering. PTS ser positivt på regeringens förslag till ändring av befordringstidskravet utifrån användarnas ändrade behov och en framtidssäkrad samhällsomfattande posttjänst av god kvalitet i hela landet.

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. Befordringstidskravet 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 2025 utan resultatet blev 94,4 procent (94,9 procent för 2024). En bidragande orsak till försämringen var att Postnord i september 2025 avvecklade postflygen. PTS har inlett tillsyn för att undersöka vilka åtgärder Postnord vidtar för att kravet ska uppfyllas framöver.

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 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.

Brevsändning: en sändning består av en större mängd brev som lämnas in vid ett tillfälle. Sändningar produceras industriellt med hjälp av datorer. För att klassificeras som en sändning krävs det att mängden brev uppnår en viss volym, vanligtvis minst 500, för att få ett lägre pris.

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.

¹ I postlagen finns ingen definition för de brevörsändelser upp till 2 kg med varuinnehåll som delas ut inom ramen för regelbundna brevtidningsringar. I postlagstiftningen utgör båda typerna av försändelser (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 försändelsen 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 försändelser. 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.

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

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

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 befördran 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.²

² Dnr 24-13676. PTS beslut om tillståndsvillkor för Postnord gäller från den 1 april 2025 till den 31 mars 2027 (Postnords tillståndsvillkor). [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. Översyn av reglering behövs för att möta användarnas förändrade behov

1.1 Översyn av EU:s postregelverk: en ny ”Delivery Act”

Postsektorn genomgår stora teknologiska förändringar, till följd av digitalisering och utveckling av nya produkter och tjänster, vilket har förändrat användarnas behov. I slutet av 2024 publicerade den Europeiska kommissionen (kommissionen) en studie om postsektorns framtid. Studien identifierade de största utmaningarna inom EU:s postsektor och drog slutsatsen att det finns ett behov av att revidera det nuvarande regelverket för att möta postsektorns utmaningar.

I oktober 2025 inledde kommissionen översyn av det europeiska postregelverket genom att publicera en så kallad ”Call for evidence”, där berörda aktörer bjöds in att lämna synpunkter.³ Syftet med översynen är att modernisera det nuvarande regelverket för att möta postsektorns utmaningar samt bättre tillgodose användarnas behov. Kommissionen öppnade för att eventuellt slå samman Postdirektivet⁴ och förordningen om gränsöverskridande paketleveranstjänster⁵ till ett gemensamt regelverk – en så kallad EU Delivery Act – med ett tydligare fokus på leveranser.

PTS bistod Regeringskansliet i arbetet med synpunkter på ”Call for evidence” till kommissionen.⁶

I december 2025 öppnade kommissionen ett offentligt samråd, en så kallad ”Public consultation”, för att samla in synpunkter inför det fortsatta arbetet.⁷ Samrådet syftade till att samla in synpunkter på utmaningar, möjligheter och vägen framåt inom sektorn för brev- och paketleveranser från ett brett spektrum av aktörer, inklusive

³ Se kommissionens hemsida: https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/14821-New-EU-Delivery-Act-EU-to-reform-postal-rules_en

⁴ 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 direktiv 2002/39/EG och 2008/6/EG) (Postdirektivet).

⁵ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/644 av den 18 april 2018 om gränsöverskridande paketleveranstjänster.

⁶ Dnr 25-20072.

⁷ Se kommissionens hemsida: https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/14821-New-EU-Delivery-Act-EU-to-reform-postal-rules/public-consultation_en.

användare av post- och leveranstjänster (privatpersoner och företag), tjänsteleverantörer, fackföreningar och myndigheter i EU-länderna.

PTS lämnade in synpunkter inom ramen för detta samråd den 5 mars 2026.⁸ I svaret utgick PTS från de förändringar och behov som finns i Sverige. PTS huvudbudskap är att den samhällsomfattande tjänsten även fortsättningsvis bör säkerställa tillgång till grundläggande posttjänster för alla användare inom EU. Tjänster som faller utanför grundläggande posttjänster, exempelvis leverans av färdiglagad mat och leverans av dagligvaror, bör inte omfattas av den samhällsomfattande tjänsten. Samtidigt bör medlemsstaterna ges flexibilitet att anpassa den samhällsomfattande tjänstens omfattning och kvalitet efter nationella behov. Utdelning av skriftliga meddelanden och leverans av varor (paket) bör ingå i den samhällsomfattande posttjänsten, samtidigt som det regulatoriska ramverket i nuläget bör skilja mellan de två marknaderna på grund av de olika konkurrensförhållanden som råder på respektive marknad. Det nya regelverket ska inte kräva utseende av tillhandahållare på väl fungerande och konkurrensutsatta marknader, samtidigt som medlemsstaterna ska ha möjlighet att utse en eller flera tillhandahållare där marknaden inte fungerar.

Kommissionen har aviserat att förslag på en ny EU Delivery Act kan förväntas i slutet av 2026.

1.2 Sammanfattning av PTS ordförandeskap i ERGP

Under åren 2024 och 2025 var Dan Sjöblom ordförande i ERGP, ett rådgivande organ till kommissionen och ett samarbetsorgan mellan de europeiska postregulatorerna. I och med ordförandeskapet ansvarade PTS bland annat för att ta fram organisationens arbetsprogram för dessa år.

Med bakgrund i de stora och snabba förändringarna inom postsektorn hade ERGP redan under 2019 tagit ställning för behovet av att revidera den europeiska postregleringen.⁹ Vid 2024 års början hade kommissionen ännu inte kommit med något besked om en revidering av regelverket men initierat en studie om postsektorns framtid. ERGP inrättade en särskild arbetsgrupp för att stödja kommissionens arbete med studien och fokuserade under året i övrigt på att ta fram rapporter som underlag för en ny framtida postreglering. Ett särskilt projekt på detta tema initierades för att ta fram en idéskiss för det framtida europeiska regelverket (för slutförande under 2025). Vidare analyserades infrastrukturen för utdelning av paket och möjligheterna att stödja miljömässig hållbarhet inom postsektorn utreddes.

⁸ Dnr 26-2429.

⁹ ERGP Opinion on the review of the regulatory framework, ERGP PL I (19) 12, <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/36482/attachments/2/translations/en/renditions/native>.

Dessutom analyserades sårbara grupperns behov av posttjänster och en offentlig workshop hölls på detta tema.¹⁰

Under 2025 arbetade ERGP vidare mot målet att få en revidering av det europeiska regelverket till stånd och att ta fram relevanta rapporter för utformningen av ett reviderat regelverk. Det främsta bidraget var slutförandet av rapporten *ERGP Report on the outline of the regulatory framework*, som gav de europeiska postregulatorernas gemensamma bild av det framtida regelverket.¹¹ Andra ämnesområden som analyserades under året var finansiering av den samhällsomfattande posttjänsten och hur den teknologiska utvecklingen påverkar hållbarheten inom sektorn.

1.3 Post och Sveriges digitaliseringsstrategi 2025–2030

PTS och Myndigheten för Digital Förvaltning (Digg) har i uppdrag att stödja genomförandet av Sveriges digitaliseringsstrategi 2025–2030.¹² Strategin syftar till att på olika sätt möjliggöra och förenkla för alla att använda digitala tjänster – och göra det enklare och snabbare för privatpersoner och näringsidkare att hantera kontakter med myndigheter, vård och omsorg eller andra aktörer. Ett av målen i strategin handlar om att stärka medborgarnas digitala kompetens, eftersom detta är en förutsättning för att alla ska kunna ta del av det digitala samhället.¹³

På 1990-talet, i samband med avregleringen av postmarknaden, formulerades målen för postsektorn i den första postlagen¹⁴ – att tillgodose medborgarnas och samhällets behov av en effektiv, sammanhållen och tillförlitlig posttjänst. Redan då identifierade lagstiftaren den pågående digitaliseringens påverkan på postmarknaden. Lagstiftaren drog vid det tillfället slutsatsen att de nya digitala kommunikationsmedel som tillkommit visserligen var viktiga alternativ till den traditionella postverksamheten, men att dessa dock endast utgjorde *komplement* till postservicen och alltså inte kunde ersätta den.¹⁵

Sedan dess har, som nämnts ovan, det skett stora förändringar på postmarknaden. Samhällets digitalisering har medfört att användare i allt högre grad använder sig av digitala tjänster i stället för fysiska posttjänster, för att tillgodose sina kommunikationsbehov. Detta har lett till kraftigt minskade brevvolymer. Som berörts

¹⁰ Samtliga rapporter från ERGP finns tillgängliga på organisationens hemsida: https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/postal-services/european-regulators-group-postal-services_en

¹¹ <https://webgate.ec.europa.eu/circabc-ewpp/d/d/workspace/SpacesStore/f1d8ad07-415d-429f-9673-0cb8e41dc806/download>

¹² [Sveriges digitaliseringsstrategi 2025–2030 \(Fi2025/01188\)](#).

¹³ Sveriges digitaliseringsstrategi 2025–2030 (Fi2025/01188), s. 9.

¹⁴ Postlag (1993:1684).

¹⁵ Regeringens proposition Postlag och en förändrad verksamhetsform för Postverket. (1993/94:38), s. 68.

ovan, syftar Sveriges digitaliseringsstrategi till att på olika sätt främja och möjliggöra denna omställning.

PTS anser att den fysiska posten även fortsättningsvis kommer att vara ett viktigt kommunikationsmedel. Detta gäller särskilt varuförsändelser och försändelser som i dagsläget inte kan digitaliseras, såsom exempelvis bankkort. Även sådana försändelser som enligt gällande regelverk måste skickas fysiskt, t.ex. delgivningar, faller i denna kategori. Det kommer även finnas behov av fysisk post för vissa användargrupper, exempelvis användare som av olika skäl inte kan nyttja digitala alternativ. Mot bakgrund av detta, ser PTS den fysiska posten som ett komplement till de digitala alternativen. Den fysiska posten kommer att utgöra alternativ för sådana försändelser som inte kan digitaliseras samt ett skyddsnät för dem som av olika skäl inte har möjlighet att nyttja digitala tjänster. PTS ser att de digitala tjänsterna, kombinerat med den fysiska posten, tillsammans tillgodoser användarnas behov av att kunna kommunicera med varandra, myndigheter och andra aktörer.

I en tid av förändring bör den framtida postlagstiftningen utformas på ett sätt som medger och möjliggör en utveckling av postmarknaden, som följer användarnas och samhällets behov. I enlighet med målen i digitaliseringsstrategin, bör samhället rikta åtgärder och resurser på att utveckla nya digitala tjänster, som uppfyller krav på tillgänglighet, användbarhet och inkludering, och stärka medborgarnas digitala kompetens. Till skillnad från situationen på 1990-talet, då de digitala tjänsterna bedömdes utgöra ett komplement till den fysiska posten, kommer den fysiska posten i det framtida digitaliserade samhället, utgöra ett komplement till de digitala tjänsterna. Som framgår ovan kommer den fysiska posten spela en viktig roll även framöver, bland annat genom att säkerställa en grundläggande postservice för de försändelser som inte kan digitaliseras samt för de användare som av olika skäl inte har möjlighet att använda digitala alternativ.

I arbetet med översynen av det europeiska postregelverket, som nämnts ovan, är det dessa ingångsvärden som PTS har med sig.

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 Definitioner och data

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. Samhällets 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 kg¹⁶, avsedda för att skicka skriftliga meddelanden
- Paketbrev: tjänster upp till 2 kg¹⁷, avsedda för att skicka varor och föremål och som hanteras samt delas ut inom brevdistributionsnätet

Vad gäller paketbreven kan det konstateras att dessa omfattas av postlagens definition av brev, men samtidigt som de distribueras i brevdistributionsnätet konkurrerar de med leveranstjänster i logistknätet (dvs. paketleveranstjänster). Paketbreven kan därmed ses som en sorts hybrid som både är ett brev (i lagens mening) och ett paket (ur ett marknadsmässigt perspektiv).

¹⁶ Tyngre vikter kan inkluderas förutsatt att försändelserna delas ut inom ordinarie brevbäring, respektive tidnings- eller reklamutdelning, samt att huvuddelen av försändelserna ligger inom intervallet 0-2 kg.

¹⁷ Ibid.

Enligt postlagen krävs det tillstånd för att regelbundet dela ut brev mot betalning. Under 2025 hade 19¹⁸ företag tillstånd att bedriva postverksamhet.¹⁹ Av dessa saknade två²⁰ aktörer egen utdelning och omfattades därmed inte av datainsamlingen. Därutöver var det ett²¹ företag som inte besvarade enkäten. Detta innebär att analysen i detta kapitel baseras på uppgifter från 16 enskilt registrerade företag, varav 13 är verksamma på marknaden för traditionella brev och 12 är verksamma på marknaden för paketbrev.

2.1.2 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 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.²² 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 procent innebär låg marknadskoncentration, ett värde mellan 15 och 25 procent innebär måttlig marknadskoncentration och ett värde över 25 procent är hög marknadskoncentration.²³

2.1.3 Digital substitution leder till fortsatt 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 72 procent (74 procent om paketbrev exkluderas). Den genomsnittliga årliga volymnedgången har ökat från ca 2 procent per år under 2000-

¹⁸ Oförändrat sedan föregående år.

¹⁹ Operatörer med tillstånd att bedriva postverksamhet, se: [Lista över aktuella postoperatörer](#).

²⁰ MailWorld Office AB och Mediakonsult i Göteborg AB.

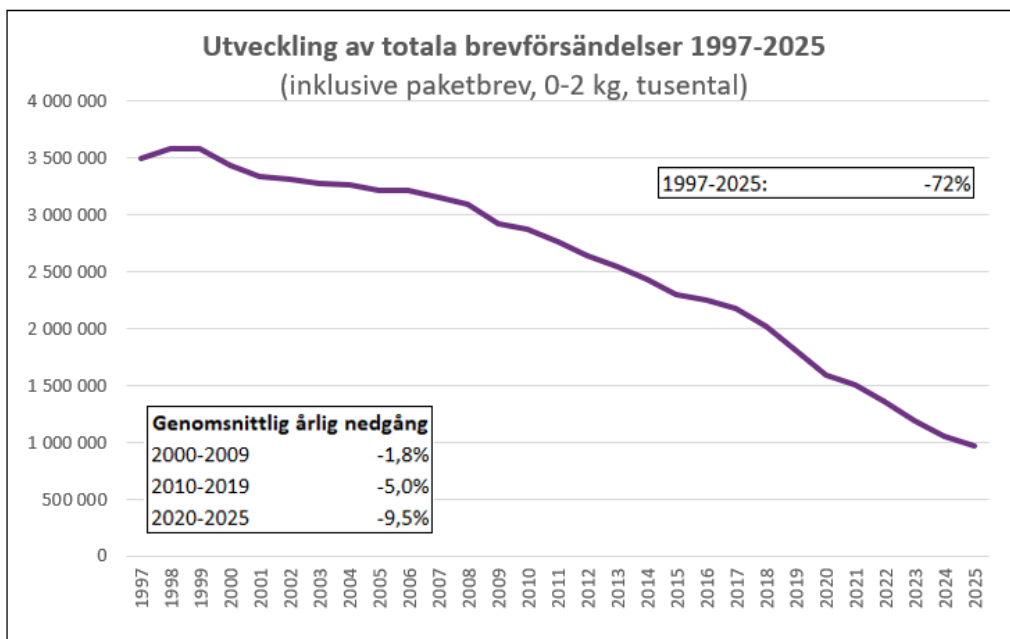
²¹ Sundsvall citypost AB.

²² Busu (2012), An economic analysis of the degree of market concentration: Competition indicators; Department of Justice & FTC (2010), Horizontal Merger Guidelines.

²³ Competition indicators; Department of Justice & FTC (2010), Horizontal Merger Guidelines.

talet, till ca 5 procent per år under 2010-talet och ca 10 procent per år under 2020-talet.

Figur 1: Utveckling av totala brevvolymer (tusental) 1997–2025



2.1.4 Volymer och omsättning på brevmarknaden 2025

Under 2025 distribuerades ca 964 miljoner brevförsändelser på den svenska brevmarknaden, varav 894 miljoner försändelser (93 %) var traditionella brev och 71 miljoner var paketbrev. Den totala omsättningen på marknaden uppgick till 8,0 miljarder kronor, varav traditionella brev stod för 5,9 miljarder kronor och paketbrev för 2,1 miljarder kronor.

Tabell 1: Volymer och omsättning på brevmarknaden 2025

Postmarknaden 2025	Utfall 2025		Tillväxt 2024-2025	
	Volymer (mnst)	Omsättning (mdkr)	Volymer	Omsättning
Traditionella brev 0-2 kg	894	5,9	-9%	-4%
Paketbrev 0-2 kg	71	2,1	7%	9%
Totala brevförsändelser	964	8,0	-8%	-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 har det totala antalet brevförsändelser minskat både i termer av volym (-8 %) och omsättning (-1 %). Totalsiffrorna döljer det faktum att

medan traditionella brev har minskat (-9 % i termer av volym och -4 % i omsättning), har paketbrev ökat både i termer av volym (7 %) och omsättning (9 %).

2.1.5 Postnord har en fortsatt stark ställning på brevmarknaden

2.1.5.1 Marknaden för traditionella brev (skriftliga meddelanden)

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 2025 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 tidningsdistributörerna som samarbetar inom ramen för Early Bird,²⁴ 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 2025

Postoperatör	Marknadsandel (volym) Traditionella brev (0-2 kg)		Postoperatör	Marknadsandel (omsättning) Traditionella brev (0-2 kg)	
Postnord	70-75%	-1	Postnord	80-85%	-1
Citymail	25-30%	1	Citymail	10-15%	0
Early Bird (5st)	1-5%	0	Early Bird (5st)	1-5%	0
Lokala aktörer (6st*)	<1%	0	Lokala aktörer (6st*)	<1%	0
HHI	59%	↓	(60%)	HHI	74%
					↓
					(75%)

Marknadsandelar: röd markering = minskning; grön markering = ökning.

Early Bird (brevdistribution): Erna, Point, SVHL HB, SVHL Norr, VTD. Inkluderar lokala volymer.

Lokala aktörer: BJ Distribution, Georgsson Mail, Lysekil, MailCompany Sweden, Mariestads, Postmästaren.

* SDR har rapporterat noll volymer. Sundsvall citypost har ej svarat på enkäten.

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

Beräkning av Herfindahl-Hirschmann index (HHI) ger ett värde på 59 % (i termer av volym), vilket innebär en hög marknadskoncentration. Koncentrationen har dock minskat med en procentenhet under året. PTS kan konstatera att marknaden för

²⁴ I vissa fall kan samverkande bolag sälja sina egna tjänster inom sitt täckningsområde, vilket inte särredovisas i statistiken.

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 i stället utifrån omsättning får vi en likartad bild, men kan konstatera att Postnords marknadsandel är högre (80–85 %) och likaså marknadskoncentrationen (74 %). Även mätt i omsättning så har båda koncentrationsmåten minskat under året.

2.1.5.2 Marknaden för paketbrev (varuförsändelser)

Postnord är även den största aktören på marknaden för paketbrev och hade under 2025 en marknadsandel på 60–65 % (i termer av volym). Därefter kommer tidningsdistributörer (Early Bird), med en sammanlagd marknadsandel på 25–30 %, följt av Citymail med en marknadsandel på 10–15 %. 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 2025

Postoperatör	Marknadsandel (volym) Paketbrev (0-2 kg)		Postoperatör	Marknadsandel (omsättning) Paketbrev (0-2 kg)	
Postnord	60-65%	3	Postnord	70-75%	4
Early Bird (7st)	25-30%	-6	Early Bird (7st)	20-25%	-6
Citymail	10-15%	3	Citymail	5-10%	2
Lokala aktörer (3st)	<1%	0	Lokala aktörer (3st)	<1%	0
HHI	46%	(46%)	HHI	55% ↑	(52%)

Marknadsandelar: röd markering = minskning; grön markering = ökning.

Early Bird: Bonway, Erna, 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 Postnord och Citymail stärkt sin ställning (3 procentenheter vardera, i termer av volym), medan Early Bird har tappat marknadsandelar (-6 procentenheter). Övriga aktörers marknadsandelar ligger relativt oförändrade, med en förändring på mindre än en procentenhet.

En beräkning av Herfindahl-Hirschmann Index (HHI) ger ett värde på 46 %, vilket innebär en hög marknadskoncentration. Marknadskoncentrationen är oförändrad från föregående år i termer av volym.

Om analysen i stället utförs på marknadsandelar beräknade på omsättning får vi en liknande bild, där Postnord fortsatt har högst marknadsandel och har ökat från föregående år tillsammans med Citymail, medan Early Bird har tappat

marknadsandelar. Marknadskoncentrationen för 2025 har ökat med 3 procentenheter från föregående år.

2.1.5.3 Brevmarknaden totalt

Postnord är den största aktören på marknaden för brevfräsändelser och hade under 2025 en marknadsandel på 70–75 % (i termer av volym). Därefter kommer Citymail (20–25 %), följt av tidningsdistributörer inom Early Bird (1–5 %). Lokala aktörer har sammanlagt en marknadsandel som understiger 1 %.

Tabell 4: Marknadsandelar och marknadskoncentration, brevfräsändelser totalt, 2025

Postoperatör	Marknadsandel (volym) Totalt (0-2 kg)		Postoperatör	Marknadsandel (omsättning) Totalt (0-2 kg)	
Postnord	70-75%	-1	Postnord	80-85%	0
Citymail	20-25%	1	Citymail	10-15%	1
Early Bird (7st)	1-5%	0	Early Bird (7st)	5-10%	-1
Lokala aktörer (6st)	<1%	0	Lokala aktörer (6st)	<1%	0
HHI	57%	↓ (58%)	HHI	68%	(67%)

Marknadsandelar: röd markering = minskning; grön markering = ökning.

Early Bird: Bonway, Erna, Point, Premo, SVHL HB, SVHL Norr, VTD. Inkluderar lokala volymer.

Lokala aktörer: BJ Distribution, Georgsson, Lysekil, MailCompany, Mariestads, Postmästaren i Hälsingland

Jämfört med föregående år har Postnord tappat något (-1 procentenhet), medan Citymail har stärkt sin ställning något (1 procentenhet), i termer av volym. Övriga aktörers marknadsandelar ligger relativt oförändrade, med en förändring på mindre än en procentenhet.

En beräkning av Herfindahl-Hirschmann Index (HHI) ger ett värde på 58 %, vilket innebär en hög marknadskoncentration. Marknadskoncentrationen har minskat med en procentenhet, i termer av volym, jämfört med föregående år.

Om analysen i stället utförs på basen av omsättning så får vi en liknande bild, dock är Postnords ställning något mer stabil i termer av omsättning, medan Early Bird har tappat något, vilket speglar utvecklingen på delmarknaden paketbrev. I termer av omsättning har marknadskoncentrationen varit oförändrad jämfört med föregående år.

2.1.5.4 Marknadsstrukturens utveckling över tid

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

Tabell 5: Marknadsandelar och marknadskoncentration över tid för traditionella brev respektive paketbrev (2019–2025)

Traditionella brev (baserat på volym)

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2019-2025
HHI	66%	66%	64%	62%	61%	60%	59%	-7
CR1	75-80%	75-80%	75-80%	75-80%	70-75%	70-75%	70-75%	-6

Paketbrev (baserat på volym)

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2019-2025
HHI	74%	66%	56%	52%	49%	46%	46%	-28
CR1	80-85%	75-80%	65-70%	65-70%	60-65%	55-60%	60-65%	-24

HHI = marknadskoncentration

CR1 = marknadsandelen hos det största företaget (dvs. 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 7 respektive 6 procentenheter sedan 2019), jämfört med utvecklingen på marknaden för paketbrev (där HHI har minskat med 28 procentenheter och CR1 med 24 procentenheter sedan 2019).

2.1.5.5 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. Under året har Postnord tappat marknadsandelar på marknaden för traditionella brev, medan företaget har stärkt sin ställning på marknaden för paketbrev. Avseende marknadskoncentrationen har även den minskat något på marknaden för traditionella brev, medan den har varit oförändrad på marknaden för paketbrev (mätt i termer av volym). Sammanfattningsvis kan PTS konstatera att trots den positiva utveckling som skett de senaste åren 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

Analysen av marknadsandelar på regional och lokal nivå utgår från samma marknadsindelning som föregående avsnitt, dvs. traditionella brev och paketbrev. Analysen baseras på volymer per postnummer. Det finns däremot inte tillräcklig information för att mäta marknadsandelar baserat på omsättning på denna nivå.

För att göra analysen tydlig och överskådlig har vi här grupperat marknadsaktörerna i fyra grupper: Postnord, Citymail, tidningsdistributörer (Early Bird) och lokala postoperatörer. Vidare har informationen om lokala volymer på postnummernivå aggregerats upp till olika kommuntyper som återspeglar befolkningstäthet och närhet till större tätorter i respektive geografiska områden.²⁵

På nationell nivå har vi i föregående avsnitt konstaterat att brevmarknaden kännetecknas av en hög grad av marknadskoncentration såväl på delmarknaden för traditionella brev som på delmarknaden för paketbrev. I den geografiska analysen blir det tydligt att befintlig konkurrens främst är koncentrerad till storstadsområden och områden kring större tätorter, medan den snabbt avtar längre ut i landet. Detta är särskilt tydligt när det gäller marknaden för traditionella brev.

2.2.1 Marknaden för traditionella brev

Tabell 6: Marknadsandelar traditionella brev per kommuntyp och operatörskategori

Kategori (i storleksordning)	1. Storstads-kommuner	2. Täta kommuner nära större städer	3. Täta kommuner avlägset belägna	4. Landsbygds-kommuner nära större städer	5. Landsbygds-kommuner avlägset belägna	6. Landsbygds-kommuner mycket avlägset belägna
Postnord	51%	78%	93%	80%	91%	99%
Citymail	48%	20%	2%	18%	4%	0%
Tidningsdistributörer	0%	2%	4%	2%	3%	1%
Lokala postoperatörer	0%	0%	1%	0%	2%	0%

I tabellen framgår att det främst är i storstadsområdena som det finns en påtaglig konkurrens på marknaden för traditionella brev och då mellan Postnord och Citymail. Närhet till större städer har också en betydelse för konkurrensbilden. I de kommuner som är mer avlägset belägna är konkurrensen obefintlig och Postnord har en i det närmaste monopolliknande ställning.

Tidningsdistributörer (Early Bird) har enstaka procentenheter i marknadsandelar i samtliga kommuntyper utanför storstadsregionerna och lokala postoperatörer kan ha betydande marknadsandelar i enstaka postnummerområden. Totalt sett är dock volymerna för små för att få något direkt genomslag i den generella marknadsbilden inom någon av kommuntyperna.

²⁵ Källa: Tillväxtverket. Se även bilaga 1 för definitioner och illustration.

2.2.2 Marknaden för paketbrev

Tabell 7: Marknadsandelar paketbrev per kommuntyp och operatörskategori 2025

Kategori (i storleksordning)	1. Storstads-kommuner	2. Täta kommuner nära större städer	3. Täta kommuner avlägset belägna	4. Landsbygds-kommuner nära större städer	5. Landsbygds-kommuner avlägset belägna	6. Landsbygds-kommuner mycket avlägset belägna
Postnord	50%	63%	70%	67%	71%	79%
Tidningsdistributörer	26%	28%	28%	26%	26%	21%
Citymail	24%	9%	1%	7%	2%	0%
Lokala postoperatörer	0%	0%	1%	0%	1%	0%

Marknaden för paketbrev kännetecknas i likhet med marknaden för traditionella brev av en hög marknadskoncentration med befintlig konkurrens koncentrerad till storstadsområdena. Här har dock tidningsdistributörerna (Early Bird) omkring 25 % av marknaden oberoende av kommuntyp, vilket gör att skillnaderna inom landet är väsentligt mindre än för traditionella brev. Det är endast i vissa lokala delar av de nordligaste länen samt i vissa svårare geografier som Postnord har en mer monopolliknande ställning. Dessa lokala områden fångas inte av framställningen i Tabell 7 ovan.

Vi har dock konstaterat i tidigare avsnitt att marknadsandelarna har fallit kraftigt för de tidningsdistributörer (inom Early Bird) som distribuerar paketbrev i samband med utdelning av dagstidningar. Mot bakgrund av att volymerna för de fysiska dagstidningarna faller i snabb takt och att allt fler lokala dagstidningar minskar sin utgivningsfrekvens eller övergår helt till digital utgivning, finns det en risk för att konkurrensen på marknaden för paketbrev kommer minska. Sannolikt är det de mer avlägsna och glesbefolkade kommunerna som påverkas först i så fall.

2.3 Fortsatt efterlevnad av postförordningens prishöjningstak

Prishöjningstaket, som följer av 9 § postförordningen, innebär att den som tillhandahåller en samhällsomfattande posttjänst inte får höja priset för tvådagarsbefordrade inrikes frimärkta brev med mer än det tillåtna prishöjningsutrymmet, vilket beräknas i enlighet med samma lagrum.

Syftet med prishöjningstaket, utöver skyddet för konsumenter mot överpriser, är att säkerställa att operatören kan ta ut ett pris som medger kostnadstäckning för den reglerade tjänsten, vilket uppnås genom att operatören utöver inflationen i sin prissättning även får ta hänsyn till de ökade styckkostnader som uppstår till en följd av fallande brevvolymer.

Den 1 januari 2025 höjde Postnord portot med fyra kronor (från 18 till 22 kr), vilket motsvarar en höjning med 22 procent. Detta ligger inom det tillåtna

prishöjningsutrymmet, då utrymmet för 2025 med hänsyn till inflation och volymminskning enligt postförordningens regel var drygt 40 procent.

Den 1 januari 2026 genomförde Postnord ingen höjning av portot.

2.4 Prisnivåer på brevmarknaden

Skriftliga meddelanden kan delas in i två huvudsegment: sändningar och enstaka brev. En brevsändning består av en större mängd brev som lämnas in vid ett tillfälle. Sändningar produceras industriellt med hjälp av datorer. För att klassificeras som en sändning krävs det att mängden brev uppnår en viss volym, vanligtvis minst 500. 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 befordringstid medan B-post har längre befordringstid.²⁶

Sändningar kan 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 inlämning, varvid avsändaren erhåller ytterligare rabatt.

Enstaka brev är sådana brev som postas ett och ett i brevlådor eller hos ombud. Enstaka brev kan delas in i brevlådepost och kontorspost. Brevlådepost är sådana brev som postas i brevlåda och befordras som enstaka försändelser, t.ex. frimärkta brev. Kontorspost omfattar brev från företag som frankeras i frankeringsmaskin eller faktureras och märks med "porto betalt".

Priset för att skicka ett brev skiljer sig mycket åt beroende på ett antal faktorer som:

- vem som skickar (enskild konsument eller storkund med förhandlade priser),
- vilken postoperatör man anlitar,
- sättet man skickar på (t.ex. enstaka brev på brevlåda eller en sändning av en stor mängd brev inlämnade på terminal),
- brevets utformning (vikt och format),
- om brevet ska distribueras lokalt, regionalt eller över hela riket, och
- hur snabbt brevet ska komma fram (A-post/1:a klass, framme inom 1-2 dagar, eller långsammare B-post/ekonomibrev, vanligen framme inom 4 dagar).

För att ge en bild av prisnivåerna har PTS gjort en genomgång av officiellt publicerade prislister 2018 och 2026 och de priser som gäller i några offentliga upphandlingar (SKR Adda för kommuner och regioner respektive Kammarkollegiet för statliga kunder). De officiella prislistorna anger priser som gäller utan att en kund behöver förhandla om priset. Det är långt ifrån alla kunder som kan förhandla om

²⁶ Mer detaljerad analys av brevmarknadens delmarknader och segment finns i [Svensk postmarknad 2025](#).

priser, utan för privatpersoner är det prislistorna som gäller. Förhandlade priser är avtalade mellan en specifik kund och postoperatör och är som regel inte offentliga. För att ändå kunna ge en bild av hur prisnivåerna är för förhandlade priser kan vi använda resultaten från offentliga upphandlingar, vars priser är offentliga.²⁷

Det mest kända portot är Postnords pris för ett frimärkt brev: 22 kr år 2026 (jämfört med 9 kr år 2018). För tyngre brev blir priset ett visst antal gånger större. Det frimärkta brevet kan skickas av vem som helst och lämnas i brevlådor eller hos ombud. Av alla brev som skickas i Sverige är en mycket liten andel frimärkta.

För kunder som träffar avtal med Postnord kan enstaka brev även skickas med betalsätten portobetalt (via faktura) eller franko (förskottsbetalat via frankeringsmaskin). Vid portobetalt är priset 12,45 kr för 1:a klassbrev inrikes 2026 (jämfört med 5,20 kr för A-post 2018).²⁸

När kunden kan lämna in ett större antal brev vid samma tillfälle, d.v.s. som en sändning, blir priserna väsentligt lägre. Osorterade sändningar måste innehålla minst 500 brev, men behöver inte ha sorterats. Hos Postnord är priset för ett 10-gramsbrev inrikes 8,05 kr 2026 (jämfört med 4,87 kr för A-post 2018) enligt den officiella prislistan. Upphandlingarna visar dock att en större kund (baserat på årsvolym) kan komma ned till 6,94 kr per brev med Postnord (jämfört med 4 kr för A-post 2018). En stor sändning kan kosta 6,37 kr per brev 2026 om den väger max 10 gram och hämtas på tryckeri. För regionala utskick är det möjligt att sänka priset genom att använda andra operatörer, särskilt för B-post.²⁹

För sändningar som är större än 5 000 brev och som inlämnas sorterade enligt operatörens anvisningar går det att sänka priset ytterligare. Prisbilden varierar även beroende på till vilket geografiskt område breven skickas.³⁰

När det gäller sorterade sändningar av B-post är det en betydligt lägre prisnivå. Det kan kosta 4,09 kr per brev vid en *mycket stor sändning* B-post (jämfört med 1,39 kr

²⁷ Priserna för SKR som upphandlar tjänster som kan användas för kommuner och regioner, kan ses som priser för en medelstor till stor kund, medan priserna för Kammarkollegiet för statliga myndigheter kan ses som en mycket stor kund. I jämförelsen har vi valt att presentera samtliga priser gällande för ett brev av normalstorlek med en vikt om högst 50 gram exklusive moms. Då sändningsstorleken påverkar priset högst väsentligt redovisas tre olika sändningsstorlekar: liten sändning (5 000–10 000 brev), stor sändning (75 000–100 000) respektive mycket stor sändning (över 1 miljon brev).

²⁸ Att få detta lägre pris kräver extra administrativ hantering av kunden då avtal behöver tecknas och dokumentation medföljer varje inlämning.

²⁹ Lägsta pris regionalt 2018 var 2,39 kr (B-post, minst 5 000 brev). Postnords lägsta pris för större sändningar 2018 var 1,72 kr per brev (statlig kund) enligt [Svensk postmarknad 2018](#).

³⁰ Postnord har 2026 förändrat prismodellen för brevsändningar och tagit bort zonprissättningen för 1:a-klassbrev och ekonomibrev. De nya benämningarna är sorterad sändning och osorterad sändning. Syftet uppges vara att göra det lättare för kunden att förutse kostnaden.

per brev 2018). För *en liten sändning* är det lägsta priset 5,20 kr (jämfört med 2,32 kr 2018). Postnords motsvarande pris enligt prislista är 6,20 per brev (jämfört med 3,58 kr 2018). Som en jämförelse kostar ett digitalt utskick till en digital brevlåda via Mina meddelanden ca 0,30 kr och en digital faktura ca 3 kr i Addas upphandling för kommuner/regioner.³¹

Prishöjningstaket i postförordningen medger att portot för frimärkta brev höjs på grund av minskade brevvolymer och ökad inflation.³² Brev skickade av privatpersoner utgör en liten andel av de totala brevvolymererna och portot för företag och större avsändare är avsevärt lägre än 22 kr. De flesta uppger att de väljer att skicka post oavsett hur man upplever priset.³³ Det ger en indikation om att brev och paket är viktiga tjänster för användarna som man har behov av och är beredd att betala för. Stigande priser kan även bidra till att accelerera övergången till digitala alternativ.

³¹ Kostnaden för att skicka via t.ex. Kivra varierar beroende på volym och typ av dokument, men kan vara ca 1,50–5 kr per digitalt utskick för ett företag.

³² Det svenska portot var 2023 lågt jämfört med övriga Norden och nära det europeiska genomsnittet. (Svensk postmarknad 2023, PTS-ER-2023-11).

³³ [Befolkningens användning av posttjänster 2025](#), PTS-ER-2025:17, dnr 25–7964.

3. Service och kvalitet

3.1 Användarnas förfrågningar, synpunkter och klagomål på posttjänsterna

3.1.1 En ökning av antalet förfrågningar till PTS

Användarnas kontakter med PTS ger myndigheten viktig information om hur postmarknaden fungerar och vilka problem eller frågeställningar som användare av posttjänster upplever. De visar också hur väl tjänsterna motsvarar användarnas behov och förväntningar. Inkomna kontakter omfattar synpunkter, frågor och klagomål avseende olika delar av posttjänsterna.

Under 2025 inkom totalt 1 026 synpunkter och frågor till PTS, vilket innebär en ökning med cirka 7 procent jämfört med 2024, då motsvarande siffra uppgick till 963. Utvecklingen skiljer sig från 2024, då antalet inkomna kontakter minskade från 2023.

Förändringen under året kan i huvudsak hänföras till paketrelaterade frågeställningar. Antalet kontakter avseende brev uppvisar endast mindre variationer jämfört med tidigare år.

Den övervägande delen av de synpunkter och frågor som PTS tar emot är fortsatt utdelningsrelaterade och avser exempelvis försenade, felutdelade eller saknade försändelser.

En kategori som har ökat över tid är synpunkter på förändringar i postutdelningen. Med förändringar i postutdelningen avses exempelvis att Postnord samråder med berörda postmottagare för att hitta en ny plats för utdelning, till exempel en lådsamling för ett radhusområde. Synpunkter på denna typ av förändringar skiljer sig från utdelningsrelaterade problem (t.ex. försenade eller felutdelade försändelser). Under 2025 uppgick denna kategori till cirka 14 procent av samtliga inkomna kontakter.

3.1.2 Reklamationer och kundsynpunkter till Postnord – antalet kundsynpunkter på affärsområdet brev har ökat

Årets redovisning skiljer sig i omfattning från tidigare års rapporter genom att den enbart återger posttjänster som är avsedda för att befordra skriftliga meddelanden

som väger högst 2 kg.³⁴ Detta påverkar den totala ärendemängden och innebär att jämförelser över tid bör göras med försiktighet. Sett enbart till brevverksamheten visar 2025 års siffror en minskning av reklamationer per försändelse jämfört med föregående år, samtidigt som antalet kundsynpunkter har ökat, se nedan.

Postnord skiljer mellan reklamationer och kundsynpunkter i sin redovisning av ärenden från postanvändarna. Reklamationer avser klagomål på specifika tjänster i Postnords produktsortiment, för vilka kunder kan begära ersättning om Postnord inte har uppfyllt sitt åtagande enligt gällande villkor.

Kundsynpunkter avseende brev 2025

Under 2025 registrerade Postnord 17 981 kundsynpunkter avseende brevdistribution. Jämfört med 2024 har antalet kundsynpunkter ökat med 10 procent. Enligt Postnord kan ökningen delvis förklaras av fortsatta förbättringar och förenklingar i ärendehanteringsprocessen, vilket gjort det enklare för kunder att lämna synpunkter.

Den största andelen kundsynpunkter rörde utdelning och insamling av brev (10 678), exempelvis saknade eller felutdelade brev. Även synpunkter och frågor avseende servicenätet, bemötande, tillgång till kundinformation och tullprocessen förekom.

Reklamationer avseende brev 2025

Under 2025 registrerade Postnord totalt 36 097 reklamationer avseende brev. Av dessa avsåg 24 155 inrikes brev, vilket är en minskning med 10 procent, medan reklamationerna för utrikes brev i stället har ökat med 12 procent.

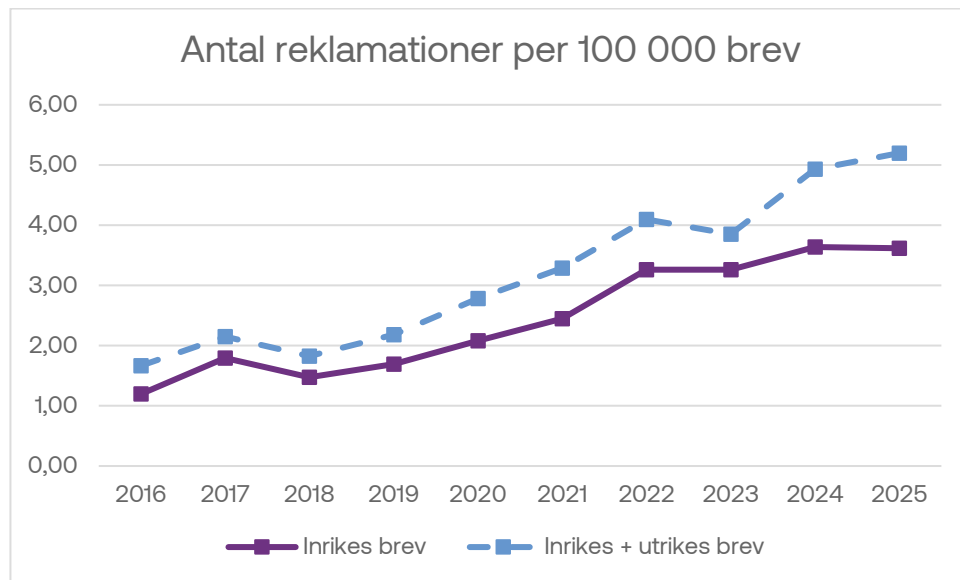
Den vanligaste orsaken till reklamationer är att försändelserna saknades. För inrikes brev uppgick antalet reklamationer av saknad försändelse till 17 691 ärenden.

Antalet reklamationer där kompensation har utbetalats uppgick totalt till 2 101 ärenden. Av dessa avsåg 806 inrikes brev och 1 295 utrikes brev. Andelen ersatta ärenden är därmed högre för utrikes brev än för inrikes brev.

För utrikes brev var den genomsnittliga handläggningstiden för reklamationer 18,2 dagar, jämfört med 8,1 dagar för inrikes brev. Antalet reklamationer per 100 000 utrikes brev har ökat och uppgick till 5,20 för 2025, medan motsvarande siffra för inrikes brev har minskat till 3,62.

³⁴ Redovisning och analys av synpunkter på pakettjänster kommer att redovisas i kommande rapporter.

Figur 2: Antalet reklamationer i förhållande till antal brevöversändelser per 100 000 översändelser på Postnord 2016–2025



3.1.3 En ökning av informationsärenden och klagomål till Citymail

Årets redovisning skiljer sig i omfattning från tidigare års rapporter genom att den enbart återger Citymails klagomål på brev 0–2 kg. Detta påverkar den totala ärendemängden och innebär att jämförelser över tid bör göras med försiktighet. Sett enbart till brevverksamheten visar 2025 års klagomålsärenden en ökning på 3 procent jämfört med föregående år.

Citymail skiljer mellan klagomålsärenden och informationsärenden, där informationsärenden inkluderar alla typer av postöversändelser, både brev och paket. Klagomålsärenden avser ärenden där mottagare kontaktar Citymail med anledning av exempelvis saknade eller felutdelade brev, medan informationsärenden avser kontakter där mottagare lämnar uppgifter eller efterfrågar information, såsom adressuppgifter eller portkoder.

Under 2025 rapporterade Citymail in totalt 4 792 klagomålsärenden, jämfört med 4 656 föregående år. Antalet informationsärenden har ökat med 40 procent och uppgick till 12 358 för 2025, att jämföra med 8 826 för 2024.

Utvecklingen under året visar att ökningen av klagomåls- och informationsärenden huvudsakligen skedde under tredje och fjärde kvartalet. Under denna period uppgick antalet klagomålsärenden till 2 563 och antalet informationsärenden till 7 381, vilket är

en tydlig ökning jämfört med motsvarande period 2024, då klagomålen uppgick till 1 878 och informationsärendena till 4 363.

Eftersom informationsärendena omfattar kontakter som rör flera olika typer av försändelser och frågor bör utvecklingen inte utan vidare tolkas som en förändring i efterfrågan på eller problem i brevvärksamheten, utan kan bero på exempelvis den kraftigt ökade volymen av varuförsändelser som Citymail har distribuerat under året.

3.2 Undersökningar om användarnas behov av posttjänster: Befolkningens användning av posttjänster

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.³⁵ Över 75 procent av den vuxna befolkningen är anslutna till digitala brevlådor och ca 97 procent använder internet.³⁶ PTS har i januari 2026 publicerat den återkommande undersökningen *Befolkningens användning av posttjänster*.

PTS undersökningar visar att användarna är relativt nöjda med posttjänsten. Nöjdheten med kvaliteten i postutdelningen har ökat något sedan 2023 och färre uppger att posten inte kommer fram i tid eller att de av misstag har fått någon annans post. En klar majoritet är ganska eller mycket nöjda med placeringen av sin postlåda och med tiden som det tar att ta sig till servicestället, serviceställens öppettider samt kötider.³⁷ De flesta användare uppger att de inte skulle påverkas negativt av att få två fasta utdelningsdagar i veckan i stället för varannan dag. En tredjedel av respondenterna uppger att det skulle påverka dem positivt, medan en fjärdedel uppger att det skulle påverka dem negativt. Den största andelen, 44 procent, har ingen stark åsikt utan påverkas vare sig positivt eller negativt. Flera lyfter fram att fasta utdelningsdagar skulle vara positivt eftersom det blir mer förutsägbart att veta vilka dagar posten kommer och att det kan vara positivt för miljön.³⁸

Allt färre användare är beroende av postutdelning fem dagar i veckan, vilket ligger i linje med tidigare undersökningar. Andelen användare som uppger att de är beroende av femdagarsutdelning har nästan halverats sedan 2014. De flesta klarar

³⁵ [Befolkningens användning av posttjänster 2025](#), PTS-ER-2025:17, dnr 25-7964.

³⁶ Det finns ca 6,9 miljoner digitala brevlådor i Sverige i mars 2026, varav ca 6,6 miljoner är privatpersoner och 300 000 är företag enligt DIGG. [Digital myndighetspost Utredningen om digital post \(SOU 2024:47\)](#).

³⁷ [Befolkningens användning av posttjänster 2025](#), PTS-ER-2025:17, dnr 25-7964.

³⁸ [Befolkningens användning av posttjänster 2025](#), PTS-ER-2025:17, dnr 25-7964.

sig med utdelning två till tre dagar i veckan, även om några har behov av tätare utdelning eller expresstjänster.

För användarna är det viktigare att kunna lita på att brevet når rätt mottagare vid utlovad tid, än att utdelning sker så snabbt som möjligt. En majoritet av användarna uppger att de inte skulle påverkas om befordringstiden ökade med en dag. PTS slutsats är att staten bör prioritera att skapa förutsättningar för en stabil, tillförlitlig och säker – om än något långsammare postgång – för de brev som inte kan digitaliseras.³⁹ I takt med digitaliseringen skickar användarna färre brev, vilket har påverkat de ekonomiska förutsättningarna för postoperatörerna att verka på marknaden, då kostnaderna per utdelat brev stiger. Ett förslag till åtgärd som har utretts är att ändra befordringstidskravet.⁴⁰

PTS har i uppdrag att bland annat främja att en väl fungerande samhällsomfattande posttjänst av god kvalitet finns tillgänglig för alla användare och övervaka prisutvecklingen. Andelen av de svarande som uppger att det är prisvärt att skicka brev har sjunkit.⁴¹ Att färre upplever brev som prisvärda kan hänga samman med att portot har höjts under de senaste åren för att kunna täcka kostnaderna för posttjänsten.⁴² Även om majoriteten av respondenterna inte tycker att det är prisvärt att skicka brev, svarar ca 60 procent att de inte avstår från att skicka brev och paket på grund av priset när de väl behöver använda tjänsten.

3.3 Främjande på postmarknaden

PTS arbete med främjande inom postområdet syftar till att bidra till lösningar där det finns ett glapp mellan användarnas behov och det kommersiella utbudet av posttjänster, eller det PTS har möjlighet att reglera. PTS har bland annat fortsatt sitt deltagande i olika nätverk, framför allt styrgruppen för Alliance for sustainable e-commerce (Aster)⁴³ och Tillväxtverkets nätverk Centralt samordningsforum (CSF).⁴⁴ PTS främjande arbete har även innefattat enstaka möten med bland annat postoperatörer, paketleverantörer, kommuner och lokala utvecklingsgrupper. Syftet har varit att skapa en bild av nuläget och framtiden vad gäller paketskåp och innovativa lösningar för leveranser i stad och glesbygd.

³⁹ [Befolkningens användning av posttjänster 2025](#), PTS-ER-2025:17, dnr 25-7964.

⁴⁰ [Promemoria Ändring av kravet på befordringstid i den samhällsomfattande posttjänsten \(Fi2025/01485\)](#).

⁴¹ [Befolkningens användning av posttjänster 2025](#), PTS-ER-2025:17, dnr 25-7964.

⁴² När momsen på frimärkta brev togs bort 2016 var portot för ett brev (upp till 50 g) 6,50 kr. 2022 höjdes portot från 12 till 13 kr. 2024 höjdes det till 18 kr. Från 2025 är portot 22 kr.

⁴³ PTS lämnade styrgruppen och nätverket avvecklades under hösten 2025.

⁴⁴ Forum för informations- och erfarenhetsutbyte på nationell nivå kring service i landsbygd.

3.4 Reglering på postmarknaden

PTS beslutade i december 2024 om nya tillståndsvillkor för Postnord som trädde i kraft den 1 april 2025. Tillståndsvillkoren kompletterar övrig reglering på området med syfte att säkra servicenivån för utdelning och insamling av postförsändelser. Genom de nya tillståndsvillkoren har Postnord utsetts att tillhandahålla den samhällsomfattande posttjänsten som avser posttjänster för att befordra skriftliga meddelanden som väger högst 2 kg. Tidigare omfattade tillståndsvillkoren även befordran av paket och varuförsändelser upp till 20 kg. Anledningen till ändringen är att PTS har kunnat konstatera att den svenska paketmarknaden kännetecknas av god konkurrens i hela landet, vilket medför att PTS bedömt att det inte funnits behov av att utse en tillhandahållare av paket och varuförsändelser upp till 20 kg.

Myndighetens bedömning är samtidigt att det finns vissa grupper som har särskilda behov av posttjänster upp till 20 kg, varför Postnord fortsatt utses att tillhandahålla dessa posttjänster. 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 har överklagat beslutet om tillståndsvillkor till Förvaltningsrätten i Stockholm bland annat 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 överklagade också beslutet bland annat med hänvisning till beslutets påverkan på konkurrenssituationen på postmarknaden. Förvaltningsrätten avlog överklagandena under hösten 2025. Postnord har överklagat förvaltningsrättens dom till Kammarrätten i Stockholm och domstolsprövning pågår.

3.4.1 Befordringstidskravet

Postnord uppnådde inte befordringstidskravet 2022 och 2023. Under 2024 vidtog operatören kvalitetshöjande åtgärder, vilket fick effekt under andra halvåret. För helåret 2024 landade mätresultatet på 94,9 procent. Myndigheten har bevakat de åtgärder som Postnord har vidtagit i syfte att uppfylla befordringstidskravet. PTS har också utrett olika åtgärder som kan bidra till en positiv utveckling och särskilt till en framtidsäkrad samhällsomfattande posttjänst. PTS har genomfört en undersökning om hur samhällsviktiga funktioner skulle påverkas av ett ändrat befordringstidskrav. Resultaten presenterades i rapporten *Konsekvenser av ett ändrat befordringstidskrav*⁴⁵ i februari 2025. I rapporten konstaterar PTS att ett ändrat

⁴⁵ [Konsekvenser av ett ändrat befordringstidskrav](#) – En undersökning av konsekvenser för användarna, samhällsviktiga funktioner samt tillhandahållaren av den samhällsomfattande posttjänsten (PTS-ER-2024:29), dnr 24-10096.

befordringstidskrav är en av de åtgärder som kan bidra till att säkra en fungerande postgång i hela landet.

PTS har därefter lämnat synpunkter på Regeringskansliets promemoria *Ändring av kravet på befordringstid i den samhällsomfattande posttjänsten* (Fi2025/01485) om förlängd befordringstid för brev. Enligt regeringens förslag ska minst 85 procent av inrikes brev delas ut inom tre påföljande arbetsdagar och minst 97 procent inom fem arbetsdagar. Ändringen föreslås göras i postförordningen. PTS delar regeringens bedömning att befordringstidskravet för inrikes brev behöver ändras i kombination med fortsatta insatser för digital inkludering.⁴⁶

3.4.2 Postnords efterlevnad av befordringstidskravet under 2025

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.

Postnord uppnådde inte befordringstidskravet 2025 utan resultatet blev 94,4 procent. En bidragande orsak till försämringen var att Postnord i september 2025 avvecklade postflygen. PTS har inlett tillsyn för att undersöka vilka åtgärder Postnord vidtar för att kravet ska uppfyllas framöver.⁴⁷

3.5 Tillsyn på postmarknaden

PTS har under 2025 genomfört tillsyn av samrådsprocessen enligt 8 § PTS föreskrifter och allmänna råd om utdelning av post vid tillhandahållandet av samhällsomfattande posttjänst (PTSFS 2022:20). Enligt reglerna ska Postnord inleda samråd med berörda postmottagare, fastighetsägare och andra berörda innan en anvisning av ny placering av postanordning sker. Samrådet ska inledas senast sex månader innan förändringen är planerad att genomföras.

Tillsynen inledes mot bakgrund av att PTS fått indikationer om att både Postnord och berörda i vissa fall upplever samrådet inför en anvisning av ny placering av postanordning som en komplex och tidskrävande process. Tillsynen omfattade fem områden där Postnord har inlett samråd inför en anvisning av ny placering av postanordning. Postnord hade i de angivna områdena inlett samråd med de berörda senast sex månader innan förändringen av placering av postanordning varit avsedd att genomföras. Postnord hade även dokumenterat samrådsinsatserna. I ett av

⁴⁶ Remissvar över promemoria *Ändring av kravet på befordringstid i den samhällsomfattande posttjänsten*, (Fi2025/01485), PTS dnr 25–9425. Publicerad på PTS webbplats: [PTS tycker posten ska få mer tid | PTS](#).

⁴⁷ [Postnord uppfyller inte tidskrav – PTS inleder granskning | PTS](#).

områdena hade dokumentationen varit bristfällig. Postnords interna funktion, Rådet för utdelningsfrågor, hade emellertid uppmärksammat detta samt konstaterat att förändringen av placering inte varit förenlig med kraven i föreskrifterna. Rådet för utdelningsfrågor hade därför beslutat att förändringen inte fick genomföras. PTS bedömde mot denna bakgrund att Postnord hade uppfyllt kraven enligt 8 § föreskrifterna i samtliga angivna områden.

Tillsynen bidrog till att PTS fick bättre kunskap om hur samrådsprocessen fungerar i praktiken. PTS kunde också säkerställa att PTS föreskrifter om utdelning följs. Tillsynen avslutades 2025 utan ytterligare åtgärd då myndigheten bedömde att Postnord levde upp till kraven. PTS påpekade att Postnord bör fortsätta sprida kunskap inom organisationen så att även kommande samråd genomförs på ett korrekt sätt.⁴⁸

3.6 Totalförsvaret och krisberedskap inom post

För att stärka PTS kunskap kring behoven av posttjänster under höjd beredskap och ytterst krig har PTS gett ett uppdrag till Totalförsvarets forskningsinstitut (FOI). Uppdraget har bland annat haft som syfte att fördjupa förståelsen för vilka posttjänster som kan behöva fungera även när Sverige befinner sig i ett allvarligt säkerhetsläge eller i krig. Uppdraget slutrapporterades den 30 januari 2026 och kommer att utgöra en grund för PTS strategiska beredskapsarbete inom postområdet.⁴⁹

Som en delleverans kopplat till uppdraget publicerade FOI i oktober 2025 en delrapport som diskuterar hur posttjänster påverkats och utvecklats i Ukraina till följd av kriget.⁵⁰ Delrapporten bygger på intervjuer och samtal med ukrainska postaktörer och lyfter bland annat fram hur posttjänster har utvecklats till att hantera fler samhällstjänster (logistik och finansiella tjänster) samt fungerat som en moralhöjande symbol för ett samhälle som fortsatt fungerar även under brinnande krig.

Den 1 juni 2025 ändrades förordning (2018:1300) om statligt stöd för driftsäkra och robusta posttjänster och elektroniska kommunikationer genom ett tillägg för posttjänster, vilket har möjliggjort statligt stöd för åtgärder i syfte att skydda posttjänster mot allvarliga hot och påfrestningar i fredstid och vid höjd beredskap.

⁴⁸ Dnr 25–6299. [Dialog med berörda viktigt vid flytt av postanordning | PTS](#).

⁴⁹ [Samhällets behov av posttjänster under höjd beredskap och ytterst krig – Kunskapsluckor, prioriteringar och vägar framåt - Totalförsvarets forskningsinstitut - FOI](#), FOI-R--5906--SE.

⁵⁰ [Postväsendet under krig: Erfarenheter från Ukraina - Totalförsvarets forskningsinstitut - FOI](#), FOI Memo 8972.

PTS har sedan förordningsändringen hunnit fatta flera beslut om statligt stöd för robusthetshöjande åtgärder inom postsektorn.⁵¹

3.7 Hushåll utan femdagarsutdelning

Ett grundläggande krav på den samhällsomfattande posttjänsten är enligt 3 kap 1 § första stycket 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.⁵² 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.⁵³

PTS kan vidare på begäran av Postnord i vissa fall besluta om undantag under andra omständigheter än de som särskilt anges i Postnords tillståndsvillkor. 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.⁵⁴

Under 1990-talet saknade 1 600 hushåll tillgång till femdagarsutdelning. Antalet har minskat stadigt sedan dess. Antalet undantag från kravet på femdagarsutdelning uppgick den 31 december 2025 till 605 hushåll, vilket är en minskning med 232 hushåll sedan 2024. Postnord har övergått till varannandagsutdelning av de flesta tjänster, vilket gör att behovet av undantag minskar.⁵⁵

3.8 Inkluderande posttjänster

PTS uppgift är att se till att tjänster inom postområdet finns tillgängliga för personer med funktionsnedsättning. Uppgiften säkerställs genom upphandling och förvaltning av inkluderande posttjänster: särskild posttjänst i glesbygd och portofri befördning av blindskriftsförsändelser. Under 2025 genomförde PTS nya upphandlingar av båda tjänsterna för att tillgodose användarnas behov.

⁵¹ [Årsredovisning 2025, PTS-ER-2026:1, dnr 26-16.](#)

⁵² Postlag (2010:1045).

⁵³ Postnords tillståndsvillkor, villkor 1.2 och skälen till villkor 1.2.

⁵⁴ Postnords tillståndsvillkor, skälen till villkor 1.2.

⁵⁵ Postnord uppgav i Svensk postmarknad 2025 att de har gjort en förändring i redovisningen av antalet hushåll som bedöms utgöra undantag i vissa områden. Orsaken är operatörens förändrade utdelning av vissa pakettjänster. På vissa orter har de även gått tillbaka till varannandagsutdelning av flertalet tjänster för att säkra kvaliteten vid implementeringen av den nya utdelningsmodellen, vilket medför att antalet undantag minskar. Svensk postmarknad 2025 (PTS-ER-2025:6).

3.8.1 Särskild posttjänst i glesbygd

Särskild posttjänst i glesbygd riktar sig till postmottagare i glesbygd som inte har förmåga att hämta sina postförsändelser vid ordinarie utdelningsställe på grund av hög ålder eller funktionsnedsättning. Antalet mottagare av tjänsten har ökat under de senaste åren. Antalet användare av tjänsten uppgick till ca 1 880 den 31 december 2025, vilket motsvarar en ökning om 19 procent sedan 2024. Ökningen beror sannolikt på att andelen äldre i befolkningen ökar, Postnords kartläggning av utdelningsplats och kvalitetssäkring av utdelningsregistret samt tidigare informationskampanjer om tjänsten.

3.8.2 Portofri befördran av blindskriftsförsändelser

Tjänsten riktar sig till personer som är blinda eller har synnedsättning samt personer med andra läshinder som gör det omöjligt att läsa tryckt text (svartskrift). Den ger möjlighet att kostnadsfritt skicka blindskriftsförsändelser, exempelvis talböcker, taltidningar och material i punktskrift. Organisationer, som godkänts av PTS, och bibliotek kan skicka blindskriftsförsändelser upp till 7 kg kostnadsfritt till sina låntagare och mottagare. Privatpersoner kan kostnadsfritt skicka blindskrift på upp till 100 gram till och mellan personer som inte kan läsa svartskrift. Antalet blindskriftsförsändelser 2025 minskade jämfört med 2024, vilket främst beror på att digitala alternativ utvecklas och erbjuds, exempelvis genom biblioteken.

Genom upphandlingen av tjänsten infördes den 1 april 2025 två väsentliga ändringar. Tjänsten har kompletterats med tjänsten Postnord Parcel för paketförsändelser mellan företag, för utskick exempelvis till skolor. Dessutom kan privatpersoner nu skicka blindskrift som väger upp till 100 gram (tidigare 50 gram).

3.9 Hantering av obeställbara brev

Arbetet med att hantera obeställbara brev omfattar brev som inte kan levereras till vare sig mottagare eller återsändas till avsändare. Breven öppnas och utreds för att avgöra om de kan skickas vidare, behöver arkiveras eller ska förstöras. PTS utövar tillsyn över att de postoperatörer som hanterar obeställbara brev följer gällande regelverk och säkerställer att användarnas integritet skyddas.

Den vanligaste orsaken till att ett brev blir obeställbart är felaktiga och ofullständiga adressuppgifter eller att information om avsändaren saknas. För att minska antalet obeställbara brev genomförs för närvarande en informationsinsats. Vid återsändning av obeställbara brev till företag och föreningar bifogas ett informationsblad med uppmaning till avsändaren att alltid ange korrekta och fullständiga avsändaruppgifter. Syftet är att öka medvetenheten och därigenom minska antalet obeställbara brev.

Antalet obeställbara brev minskade med 24 procent under 2025, vilket är en större nedgång än den generella trenden med sjunkande brevvolymer i landet.⁵⁶

3.10 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.⁵⁷ I följande avsnitt redovisas uppgifter om det nätverk av brevlådor som Postnord har för att samla in enstaka brevöversändelser samt fasta servicepunkter för brev- och pakettjänster, vilket inkluderar samtliga aktörer på postmarknaden med olika typer av fasta servicepunkter. Begreppet fasta servicepunkter används för att särskilja denna form av service från hemleveranstjänster på i första hand paketmarknaden.

3.10.1 Brevlådor

Postnords brevlådor för insamling av brev uppgick till drygt 15 500 i början av 2026, vilket är en minskning med omkring 2 200 jämfört med 2025. Dessa är uppdelade i drygt 3 000 prioriterade brevlådor med daglig tömning, utplacerade på strategiska platser där många människor vanligtvis rör sig. Därutöver finns det 12 500 brevlådor längs med brevutdelningsslingor som töms vid ordinarie brevutdelning. Dessutom finns det 5 stycken extra prioriterade brevlådor med daglig tömning utplacerade centralt i Gällivare, Haparanda, Kalix, Kiruna och Övertorneå. Dessa tillkom när postflygen avvecklades i september 2025 för att möjliggöra en dags kortare befordringstid från den nordligaste delen av landet till södra Sverige.⁵⁸

3.10.2 Fasta servicepunkter

Det fanns 8 953 unika servicepunkter (i bemärkelsen unika geografiska platser/adresser) för in- och utlämning av postöversändelser i Sverige i början av år 2026. Av dessa är 5 164 (58 %) knutna till en specifik aktör⁵⁹ medan övriga 3 789 (42 %) har två eller flera (upp till 6 stycken) aktörer närvarande/representerade.⁶⁰

⁵⁶ Styckkostnaden har ökat till följd av att verksamhetens kostnader inte minskat i samma takt som antalet obeställbara brev.

⁵⁷ Postlagen 3 kap. 1 § 2.

⁵⁸ I bemärkelsen den södra halvan av landet "söder om Dalälven".

⁵⁹ Här ingår Iboxens anläggningar som utgör en öppen infrastruktur som nyttjas av olika paketleverantörer. PTS saknar dock kompletta uppgifter för vilka aktörer som använder vilka anläggningar så de redovisas här som enskilda servicepunkter.

⁶⁰ Dessa kan utgöras av såväl två eller flera samordnade placeringar av paketboxar, som ombud som representerar flera aktörer, eller kombinationer av paketboxar och ombudskap för flera aktörer.

Utifrån ett leverantörsperspektiv finns det närmare 15 800 servicepunkter i landet, vilka fördelar sig på följande kategorier:⁶¹

Tabell 8: Antal servicepunkter per typ

Service typ	Antal
Egen regi	220
Ombud	7 571
Paketbox/skåp	7 573
Utlämning	362
Totalt	15 726

Med **egen regi** avses de servicepunkter som respektive leverantör driver i egen regi. Utbudet av tjänster här kan variera mellan exempelvis specifika företagstjänster, expressejänster, till ett mer komplett tjänsteutbud. Med **ombud** avses de servicepunkter där någon annan aktör, vanligtvis en livsmedelsbutik, agerar ombud för en eller flera paketleverantörer.⁶² **Paketboxar** (även benämnda skåp eller automater) är fysiska enheter placerade inomhus eller utomhus, där avsändare och mottagare själva lämnar eller hämtar ut paket. **Utlämning** är en typ av ombudsfunktion med begränsad service med i huvudsak utlämning av paket.⁶³

Sedan föregående år har ICA avvecklat sin satsning på paketleveranser. Vidare har DHL Freight och DHL Express i redovisningen nedan samordnats under ”DHL” i sammanställningen för att skapa en mer enhetlig och jämförbar redovisning av olika aktörers servicepunkter. Av samma anledning har servicetyperna reducerats till de fyra generiska kategorierna som framgår av ovanstående tabell. Bakgrunden till denna förändring är att olika paketleverantörer har olika varianter av servicelösningar, villkor och tjänsteutbud vilket riskerar att leda till att redovisningen blir inkonsekvent och svårtolkad över tid.

⁶¹ Med *egen regi* avses servicepunkter som drivs under eget namn i respektive distributörs regi. *Ombud* innebär att en oberoende servicegivare agerar ombud för en eller flera paketleverantörer.

Paketboxar/skåp är anläggningar för självbetjäning avseende uthämtning eller inlämning av paketförsändelser. Utlämning är en smalare form av servicepunkt i huvudsak inriktad mot enbart utlämning av paket.

⁶² Inkl. vissa av Postnords brevtjänster vid de ombud som bolaget använder sig av.

⁶³ Kategorin finns enbart hos Postnord.

Tabell 9: Antalet servicepunkter per distributör

Distributör/ servicetyper	Antal service- punkter 2025	Antal län	Antal kommuner
Bring, totalt	2 717	21	290
Ombud	1 613	21	288
Paketbox/skåp	1 104	20	183
Bussgods, totalt	241	21	92
Egen regi	30	4	29
Ombud	202	21	89
Paketbox/skåp	3	2	3
DHL, totalt	2 416	21	290
Egen regi	31	19	27
Ombud	1 838	21	290
Paketbox/skåp	62	12	37
Iboxen, totalt	957	17	110
Paketbox/skåp	957	17	110
Instabee, totalt	2 882	21	288
Paketbox/skåp	2 882	21	288
PostNord, totalt	4 654	21	290
Egen regi	159	21	137
Ombud	1 568	21	290
Paketbox/skåp	2 565	21	263
Utlämning	362	20	138
Schenker, totalt	1 619	21	290
Ombud	1 619	21	290
UPS, totalt	731	21	212
Ombud	731	21	212

Not.⁶⁴

3.10.3 Servicepunkter och butiker med driftsstöd

Enligt Tillväxtverket fanns det 271 butiker som erhöll särskilt driftstöd under 2025.⁶⁵ PTS har gjort en analys av vilka av dessa som även agerar ombud för pakettjänster. Av nedanstående tabell framgår att av dessa 271 butiker är det 176 butiker som

⁶⁴ Vissa aktörer har redovisat vilka av Iboxens paketboxar som respektive bolag erbjuder leverans till medan andra inte har gjort det. För att ha jämförbara data i tabellen har dessa uppgifter inte inkluderats. Men för att göra redovisningen av inrapporterade data komplett så vill vi här tillägga att Bussgods uppger att de levererar till 6 av Iboxens anläggningar och för DHL är motsvarande antal 485.

⁶⁵ [Särskilt driftstöd till dagligvarubutiker - Tillväxtverket](#).

representerar minst en paketleverantör. Tabellen redovisar också i vilka kommuntyper dessa är lokaliserade.

Tabell 10: Antal stödbutiker med ombudskap

Antal stödbutiker med ombudskap för paket	Antal paketleverantörer	1. Storstads-kommuner	2. Täta kommuner nära större städer	3. Täta kommuner avlägset belägna	4. Landsbygds-kommuner nära större städer	5. Landsbygds-kommuner avlägset belägna	6. Landsbygds-kommuner mycket avlägset belägna
55	1	2	12	9	10	16	6
46	2		13	3	9	13	8
28	3		9	3	6	6	4
28	4		12	5	7	3	1
14	5		1	1	1	4	7
5	6		1	2	1		1
176		2	48	23	34	42	27
Stödbutiker utan ombudskap							
95	0	0	20	13	27	19	16
Genomsnittligt avstånd till närmaste servicepunkt (meter)		900	1 900	2 450	2 700	3 150	4 900

Det finns även 95 butiker som trots särskilt driftstöd inte är ombud för någon paketleverantör. PTS ser det som önskvärt med en utveckling mot att fler av dessa butiker blir paketombud (alternativt att åtminstone paketboxar placeras i anslutning till butikerna) för att komplettera det lokala utbudet av viktig kommersiell service. Bland de tre kommuntyperna med längst genomsnittligt avstånd⁶⁶ finns det till exempel sammanlagt 62 butiker som skulle kunna bidra till att förkorta avstånden för användarna i områden där avstånden redan är betydande.

⁶⁶ [Den svenska paketmarknaden 2024, PTS-ER-2025:12.](#)

Bilaga 1: Kommuntyper

Kommuntyper	Beskrivning
1. Storstadskommuner	Mer än 80 procent av befolkningen bor i urbana områden och har tillsammans med angränsande kommuner en samlad folkmängd på minst 500 000 invånare.
2. Täta kommuner nära större städer	Mer än 50 procent av befolkningen bor i urbana områden. Majoriteten av kommunens befolkning har mindre än 45 minuters resväg med bil till en tätort med minst 50 000 invånare.
3. Täta kommuner avlägset belägna	Mer än 50 procent av befolkningen bor i urbana områden. Majoriteten av kommunens befolkning har mer än 45 minuters resväg med bil till en tätort med minst 50 000 invånare.
4. Landsbygdskommuner nära större städer	Mer än 50 procent av befolkningen bor i rurala områden. Majoriteten av kommunens befolkning har mindre än 45 minuters resväg med bil till en tätort med minst 50 000 invånare.
5. Landsbygdskommuner avlägset belägna	Mer än 50 procent av befolkningen bor i rurala områden. Majoriteten av kommunens befolkning har mer än 45 minuters resväg med bil till en tätort med minst 50 000 invånare.
6. Landsbygdskommuner mycket avlägset belägna	Hela befolkningen bor i rurala områden. Hela befolkningen har mer än 90 minuters resväg med bil till en tätort med minst 50 000 invånare.

Figur 33: Karta över olika kommuntyper

