



Nasjonal
kommunikasjons-
myndighet

Leveringspliktige posttjenester i 2021

Rapportering fra leveringspliktige tilbydere etter postloven

Lillesand, 11. juli 2022

Innhold

Etter postloven § 6 kan myndigheten inngå avtale med eller utpeke tilbyder med plikt til å formidle leveringspliktige posttjenester. I dag er det tre tilbydere i det norske postmarkedet med leveringsplikt - Posten Norge AS («Posten»), Aktiv Norgesdistribusjon AS («Aktiv Norgesdistribusjon») og NBT AS. Leveringsplikten og tilhørende regler følger av hhv. [Postens midlertidige konsesjon](#), [postloven](#) §§ 6 og 7, [postforskriften](#) og individuell avtale.

Etter postforskriften § 26, jf. særlig annet ledd, skal leveringspliktig tilbyder innrapportere enkelte opplysninger til Nkom:

«§ 26.Rapporteringsplikt

Tilbyderen skal årlig rapportere til myndigheten om:

- 1. antall klager fordelt på kategori*
- 2. system for ikke-leverbare postsendinger*
- 3. system for opplæring av ansatte om regler om taushetsplikt.*

Tilbyder med leveringsplikt skal i tillegg rapportere om:

- 1. utleveringshyppighet*
- 2. omfanget av unntak fra leveringsplikten*
- 3. antall utleveringspostkasser med avvikende plassering etter § 12 og § 13, og hvilke løsninger som er valgt for hvert tilfelle*
- 4. antall faste og mobile ekspedisjonssteder*
- 5. fremsendingstider for leveringspliktige postsendinger*
- 6. innleveringspunkter og innleveringsfrister*

Tilbyder med leveringsplikt skal dokumentere målemetode for fremsendingstider, og dekke kostnadene ved målingene. Måleresultatene skal være offentlige.»

I det følgende redegjør Nkom for mottatte opplysninger fra Posten, Aktiv Norgesdistribusjon og NBT.

Innholdsliste

1 Posten Norge AS	4
1.1 Innledning.....	4
1.2 Innlevering.....	4
1.2.1 Innleveringspunkter og -frister, innsamlingsfrekvens	4
1.3 Utlevering.....	5
1.3.1 Utleveringshyppighet	5
1.3.2 Utleveringspostkasser med avvikende plassering.....	6
1.3.3 Postkasseplassering for bevegelseshemmede	6
1.4 Faste og mobile ekspedisjonssteder	6
1.5 Fremsendingstider.....	7
1.5.1 Innledning.....	7
1.5.2 Postsendinger innenlands	8
1.5.3 Brevpost til/fra EØS-land.....	8
1.6 Klagebehandling.....	9
1.7 Avtale om avisdistribusjon på lørdager («løsning 1 – motsyklisk»).....	9
1.7.1 Innledning.....	9
1.7.2 Antall aviser og kilometer.....	10
1.7.3 Innleveringssteder	10
2 Aktiv Norgesdistribusjon AS	11
2.1 Innledning.....	11
2.2 Innlevering og utlevering.....	11
2.2.1 Antall aviser og kilometer.....	11
2.2.2 Faste og mobile ekspedisjonssteder.....	11
2.3 Fremsendingstider.....	11
2.4 Unntak fra leveringsplikten	11
2.5 Klagebehandling	11
3 NBT AS	12
3.1 Innledning.....	12
3.2 Innlevering og utlevering.....	12
3.3 Fremsendingstider.....	12
3.4 Omfanget av unntak fra leveringsplikten	12

1 Posten Norge AS

1.1 Innledning

Posten Norge AS (Posten) skal rapportere årlig til Nkom etter rapporteringsplikten i postloven § 26 første og andre ledd, herunder gi opplysninger om utlevering, fremsendingstider, ekspedisjonssteder og klagebehandling. Rapportene for 2021 ble mottatt 31. mars 2022.¹

I tillegg rapporterer Posten etter avtale om levering av aviser i abonnement på hverdager («løsning 1 – motsyklisk»), inngått mellom Samferdselsdepartementet og Posten 9. mars 2020.² Etter avtalens pkt. 17 skal Posten levere en årlig rapport som viser antall aviser levert og antall kilometer kjørt ved utføring av tjenesten, fordelt på innleveringssted. I tillegg skal det gis opplysninger om unntak fra leveringsplikten fordelt på sted og unntakets art/typetilfelle. Også denne rapporten ble mottatt 31. mars, og behandles avslutningsvis i kapitlet.

Nkom finner at kravene som stilles i lov, forskrift og konsesjon er oppfylt. Når det gjelder krav i konsesjonen for fremsendingstider til/fra EØS-land, viser Nkom til endringene som ble gjort i midlertidig konsesjon i 2020. Fremsendingstider til/fra EØS-land kommenteres særskilt i punkt 1.5.3.

1.2 Innlevering

1.2.1 Innleveringspunkter og -frister, innsamlingsfrekvens

Etter postloven § 7 skal Posten tilby et landsdekkende tilbud av leveringspliktige posttjenester med innsamling minst fem ganger i uken. Selskapet skal også publisere informasjon om tjenestetilbud og leveringsvilkår, jf. postforskriften § 2. Det skal sikres god tilgjengelighet, og brukerne skal få informasjon om tilbud, plassering og endringer i tilgjengeligheten, jf. postforskriften §§ 11 flg.

Posten opplyser at postsendinger kan innleveres direkte på Postens ekspedisjonssteder. Disse samles inn fem dager i uken generelt, og ellers i forbindelse med omdeling annenhver dag i rutene. I tillegg oppfylles kravet om *god tilgjengelighet* gjennom plassering av innleveringskasser ved:

- Alle postkontor, bedriftssenter, Post i Butikk og postterminaler
- Forretnings-/næringsområder, trafikknutepunkter, kjøpesentre, butikker etc., sykehus/sykehjem/aldersboliger
- Turiststeder, severdigheter
- Samlestativer for utleveringspostkasser

¹ Se Nkoms ref. 2102970-1 og 2202397-11

² Se Nkoms ref. 2102970-2

I 2021 reduserte Posten *antall innleveringspostkasser* fra 9 636 i 2020 til 9 315. Reduksjonen er blant annet basert på reell bruk og tetthet. Posten markerte kassene med informasjon om endringen før denne ble gjennomført, og oppfylte dermed kravet om informasjon til brukerne. Samtlige innleveringspostkasser er videre tilgjengelige via kartløsning på Postens hjemmesider.³

Posten har fastsatt *innleveringsfrister* for innleveringspunktene ved alle faste ekspedisjonssteder, knutepunkt mv. Fristene kunngjøres i samsvar med postlovens regler på den enkelte postkasse, ved oppslag på faste ekspedisjonssteder og på Postens nettsider. I hovedsak settes fristene inntil kl. 16:00 mandag-fredag, og ellers så sent som mulig tilpasset neste produksjonsledd i verdikjeden.

Nkom tar overnevnte til orientering, og registrerer at Postens løsninger er i tråd med postlovens krav. Når det gjelder reduksjonen i antall innleveringspostkasser merker Nkom seg at det har skjedd en tilsvarende reduksjon også foregående år. Nkom vil følge med på denne utviklingen.

1.3 Utlevering

1.3.1 Utleveringshyppighet

Etter postloven § 7 skal leveringspliktig tilbyder sikre utlevering annenhver dag, mandag til fredag, i en to-ukers syklus. Unntak gjelder imidlertid etter postloven § 8 for høytids- og helligdager, ved ekstraordinære omstendigheter, samt ved særlige geografiske forhold.

I 2021 har Posten ikke registrert avvik med *ekstraordinære, midlertidige omstendigheter* på mer enn tre dager sammenhengende. Posten har også etablert rutiner for hvordan situasjonen skal håndteres ved ekstraordinære omstendigheter, se Postens regulatoriske årsrapport side 3.

Nkom viser videre til vårt vedtak fra 23. april 2015 om redusert utleveringshyppighet på grunn av særlige *geografiske forhold*, hvor det ble bestemt at antall postmottakere (husstander og virksomheter samlet) som har redusert utleveringshyppighet ikke skal overstige 1 250 på landsbasis. Posten informerer at 56 husstander/virksomheter ble unntatt i 2021.

Posten opplyser videre at ved omleggingen til postomdeling annenhver dag fra juli 2020, var Postens ambisjon å unngå unntak med redusert utleveringshyppighet. Enkelte steder er det likevel registrert unntak, blant annet på grunn av båtavganger eller lignende som ikke passer med den overordnede omdelingsfrekvensen.

³ Se <https://www.posten.no/kart> [27.06.2022]

Overnevnte tas til orientering av Nkom. Vi registrerer imidlertid at Posten befinner seg godt innenfor grensene i vedtaksfestet unntak.

1.3.2 Utleveringspostkasser med avvikende plassering

Etter postforskriften § 11 skal utleveringspostkasser plasseres i en avstand på maksimalt 100 eller 250 meter fra port/innkjøring i henholdsvis tettbygd og spredtbygd strøk. Dersom særlig spredt bosetting gjør utlevering urimelig kostnadskrevende, kan det gjøres unntak fra avstandskravene for opptil 11 000 husstander og næringsvirksomheter på landsbasis, jf. postforskriften § 12 tredje ledd.

Posten rapporterer totalt 8 922 unntakstilfeller for året 2021. Dette utgjør en liten *reduksjon* i antall unntak fra foregående år, se tabell under. Posten opplyser videre at 72 % av unntakene er i en avstand på under 500 meter fra eiendomsgrensen. Totalt utgjør unntakene 0,34 % av totalt 2,6 millioner postkasser.

Antall unntak	< 500 m	500-999 m	1-3km	> 3 km	Totalt
2018	6728	1846	678	216	9468
2019	6562	1775	655	200	9192
2020	6453	1742	626	183	9004
2021	6428	1720	602	172	8922

Tabell 1 - antall unntak fra avstandskrav etter postforskriften § 12 fra 2018 til 2021

Nkom tar overnevnte til orientering.

1.3.3 Postkasseplassering for bevegelseshemmede

Postforskriften § 13 stiller krav om at bevegelseshemmede skal få posten levert i postkasse ved inngangsdør til bolig dersom behovet tilsier det. Posten har beskrevet sine rutiner i årsrapport til Nkom sendt 18. januar 2018. Tidligere praktisering er videreført også i 2021.

Nkom tar dette til orientering, og opplyser om at vi ikke har mottatt klager om denne type saker.

1.4 Faste og mobile ekspedisjonssteder

Postforskriften § 15 stiller krav om at tilbyder med leveringsplikt skal tilby minst ett fast ekspedisjonssted i hver kommune i sitt geografiske dekningsområde. Alle faste ekspedisjonssteder og

landpostruter skal tilby leveringspliktige posttjenester. Disse utgjør samlet sett Postens ekspedisjonsnett.

Enhetstypene som benyttes av Posten er følgende:

- Post i Butikk (PiB): Faste ekspedisjonssteder eiet og drevet av samarbeidspartnere (i hovedsak detaljhandel) etter avtale med Posten
- Postkontor: Egendrevne ekspedisjonssteder
- Landpostruter: Mobile ekspedisjonsenheter som i tillegg til vanlig brevpostomdeling tar imot og utleverer øvrige leveringspliktige postsendinger. Merk her at tilbudet om banktjenester i landpostruter opphørte fra 1. juli 2021⁴

Posten opplyser videre å ha et antall bedriftssentre som er egendrevne salgs- og serviceenheter for post- og logistikkjenester til bedriftsmarkedet. Posten har også pakkeutleveringssteder og -bokser utplassert flere steder. Flere forhandlere tilbyr også salg av frimerker. I 2021 hadde Posten en reduksjon i *antallet faste ekspedisjonssteder* fra 28 postkontorer i 2020 til 15. I samme periode ble det foretatt en økning i antall Post i butikk (PiB) fra 1 306 til 1 313.

Når det gjelder *mobile ekspedisjonsenheter*, opplyser Posten at det var ca 1 259 omdelingsruter med landposttjeneste ved utgangen av 2021. Dette er en marginal økning fra 2020. Dette utgjør et dekningsområde på ca. 351 500 husstander og 49 000 virksomheter, hvor Posten opplyser at kun en liten andel er aktive brukere.

Nkom vurderer at kravet i postforskriften § 15 om at leveringspliktig tilbyder skal sikre god tilgjengelighet av faste ekspedisjonssteder er oppfylt, men vil følge den videre utviklingen, særlig på bakgrunn av omleggingen til postomdeling annenhver dag.⁵ Vi noterer oss blant annet at det har skjedd en stor reduksjon i antall postkontor på landsbasis det siste året.

1.5 Fremsendingstider

1.5.1 Innledning

Posten Norge skal oppfylle krav til fremsendingstider slik oppstilt i midlertidig konsesjon. Dette innebærer at:

- *For innenlands brevpost* skal minst 85 % være fremme innen tre dager etter innlevering (D + 3), mens minst 97 % skal være fremme innen fem dager etter innlevering (D + 5)

⁴ jf. Prop. 191 L (2020-2021)

⁵ fra 1. juli 2020

- For innenlands lettgoods skal minst 85 % være fremme innen fire dager etter innlevering (D + 4), mens minst 97 % skal være fremme innen seks dager etter innlevering (D + 6)
- For brevpost til og fra land innen EØS skal minst 85 % være fremme innen tre dager etter innlevering (D + 3), mens minst 97 % skal være fremme fem dager etter innlevering (D + 5)

Kravene gjelder som gjennomsnitt for *hvert kvartal* innenlands (kulepunkt 1 og 2) og *hvert halvår* for post til/fra EØS-land (kulepunkt 3). For postsendinger til/fra EØS-land gjelder imidlertid særskilte regler, se omtale i punkt 1.5.3.

Posten skal dokumentere målemetode for fremsendingstider og dekke kostnadene ved målingene. Måleresultatene skal være offentlige. Det foretas løpende målinger av fremsendingstider, som for prioritert brevpost følger standard *EN 13850*.

Informasjon om fremsendingstider finnes i den generelle prislisen, på Postens nettsider, på ekspedisjonsstedene, hos landpostbudene og ved henvendelse til Postens Kundeservice.

1.5.2 Postsendinger innenlands

Resultatet for både brevpost og lettgoods innenlands ligger godt innenfor kravene i konsesjonen. For brevpost lå samlet resultat for D+3 på 93,2 %, og for D+5 på 99 %. For lettgoods (Norgespakken) var 96,5 % fremme innen fire virkedager.

Posten har oppfylt kravene for fremsendingstider innenlands i 2021.

1.5.3 Brevpost til/fra EØS-land

For brevpost til/fra EØS-land viser Nkom til endringene som ble gjort i Postens midlertidige konsesjon i 2020, hvor det ble inntatt et forbehold om at kravene ikke skal være strengere enn tilsvarende krav innenlands. Nkom forstår presiseringene slik at kravet til fremsendingstider til/fra land innen EØS gjelder den innenlandske behandlingen av postsendingene, det vil si *fremsendingstiden som er innenfor Postens kontroll*.

Postens målinger er imidlertid basert på tiden det tar fra innlevering av postsendingen til denne er fremme hos mottaker (ende-til-ende), i henhold til metode i regi av International Post Corporation (IPC). Resultatene sier derfor ikke noe om eventuelle avvik fra standardkravene skjer på grunn av forhold i avsender- eller mottakerlandet, eller begge deler. Nkom kan derfor ikke, slik som også for foregående år, vurdere presist om Posten har nådd konsesjonskravene.

Resultatene for 2021 er videre påvirket av Covid 19-pandemien, herunder restriksjoner på flytrafikk og påfølgende kanselleringer. Den vanskelige situasjonen i flytrafikken oppleves å ha vedvart, og Posten opplyser om at mye transport har blitt flyttet fra fly til bakke. Dette har ført til betydelig lengre fremsendingstider.

Fremsendingstidene til/fra EØS-land er også, slik foregående år, negativt påvirket av forhold utenfor Postens kontroll:

- Internasjonale postsendinger til Norge, herunder brevpost, holdes dels igjen av tollvesen og politi som ledd i grensekontrollen på Gardermoen. Dette hensyntas ikke i regelverket for måling og rapportering fastsatt av CEN
- Forsinkelser grunnet dårligere tilgang til stabile flyforbindelser direkte og indirekte til/fra Norge

Posten påpeker også at utviklingen generelt speiler lengre fremsendingstider innen EU-/EØS-området. Gjennomsnittlig andel brevpost mellom EØS-land fremme innen D+3, har imidlertid økt fra 56,5 % i 2020 til 59,9 % i 2021.⁶

Nkom tar Postens redegjørelse til orientering.

1.6 Klagebehandling

Nkom mottar informasjon om klager og klagebehandling fra tilbyderne på årlig basis. Sammenlignet med 2020, har antallet klager mottatt av Posten økt fra 14 699 til 17 495. 925 er gitt medhold. Antall reklamasjoner på skadede/savnede postsendinger er økt fra 25 249 til 34 564, hvor 4 582 medførte utbetalt erstatning. Av disse utgjør 16 780 registrerte postsendinger, hvor det ble utbetalt erstatning i 4 093 tilfeller.

Nkom tar Postens rapportering til orientering, men bemerker at antallet klager har gått opp. Dette må antakelig ses i lys av den kraftige veksten særlig innen e-handel. Nkom vil følge med på situasjonen fremover, men bemerker at vi ikke har hatt noen særlig økning i henvendelser i 2021 vedrørende klager eller reklamasjoner til Posten.

⁶ Se PCs rapport «International mail quality of service monitoring – UNEX CEN 2021 results»: <https://www.ipc.be/services/operational-performance-services/unex>

1.7 Avtale om avisdistribusjon på lørdager («løsning 1 – motsyklisk»)

1.7.1 Innledning

Nkom viser til avtale om levering av aviser i abonnement på hverdager (løsning 1 – motsyklisk) for henholdsvis område B og C, inngått mellom Samferdselsdepartementet og Posten 9. mars 2020. I henhold til denne skal Posten levere en årlig rapport til Nkom. Nkom bemerker at vi ikke har gjennomgått avtalen inngående, og oppfordrer SD til å lese rapporten i detalj ved behov.

1.7.2 Antall aviser og kilometer

I beregningen av avisvolum per regionale innleveringssted tar Posten utgangspunkt i aviser som er lagt inn i selskapets løsning for distribusjon av ikke-adresserte aviser. For adresserte aviser finnes det derimot ikke statistikk som gjør det mulig å fordele volumet til det enkelte regionale innleveringssted, ettersom disse blir sortert lokalt ved Postens distribusjonsenheter.

Det ble totalt kjørt 9 078 801 km (estimert) og levert 7 332 705 aviser. Distanse kjørt på dagene avisene utleveres sammen med annen post (dvs. i sykliske ruter), inngår ikke.

1.7.3 Innleveringssteder

Posten forklarer at det ble foretatt endringer på regionale innleveringssteder for aviser som følge av omlegging til postomdeling annenhver dag i juli 2020. Avisene kan i tillegg leveres direkte til alle Postens distribusjonsavdelinger og postboksanlegg.

2 Aktiv Norgesdistribusjon AS

2.1 Innledning

Aktiv Norgesdistribusjon AS leverer aviser og blad i abonnement i henhold til avtale inngått med Samferdselsdepartementet fra 16. januar 2021. Rapportering skjer i medhold av postforskriften § 26, samt avtalens pkt. 16. Dette innebærer statistikk over antall aviser levert og antall kilometer tilbakelagt, samt antallet unntak fra leveringsplikt fordelt på innleveringssted/typetilfelle.

Nkom mottok rapporten fra Aktiv Norgesdistribusjon 1. april 2022.⁷ Vi understreker at avtalen ikke er vurdert inngående, og oppfordrer SD til å lese rapporten i detalj ved behov.

2.2 Innlevering og utlevering

2.2.1 Antall aviser og kilometer

Aktiv Norgesdistribusjon distribuerer aviser i distriktene én gang i uken. Det totale antallet aviser utgjorde i 2021 4 464 002 aviser, og det ble kjørt totalt 3 411 984 kilometer.

2.2.2 Faste og mobile ekspedisjonssteder

Aktiv Norgesdistribusjon opplyser å ha 34 faste og 0 mobile ekspedisjonssteder.

2.3 Fremsendingstider

Aktiv Norgesdistribusjon distribuerer aviser på lørdager i perioden mellom 00:00 og 17:00. De fleste avisene leveres før kl. 09:00. I sin rapport til Nkom gir Aktiv Norgesdistribusjon AS en oversikt over innleveringspunkter og -frister. Sistnevnte er i de fleste tilfeller satt til kl. 00:00.

2.4 Unntak fra leveringsplikten

I rapporten til Nkom gir Aktiv Norgesdistribusjon en oversikt over unntak fra leveringsplikten fordelt på innleveringspunkter og distribusjonsselskap. Det totale antallet unntak utgjorde 7 488 i 2021.

2.5 Klagebehandling

Aktiv Norgesdistribusjon innrapporterer også informasjon om klagestatistikk. I 2021 mottok selskapet totalt 9 775 kundeforhenvendelser fordelt på 47 lørdager. Det utgjør en klagepromille på 2,19. Klagene skyldes i all hovedsak «ikke mottatt avis».

⁷ Nkoms ref.: 2203661

3 NBT AS

3.1 Innledning

NBT leverer tjenesten «Bokforsendelse av punktskriftsbøker fra Norsk lyd- og blindeskriftsbibliotek» i henhold til inngått avtale med Samferdselsdepartementet, datert 3. juli 2020. Selskapet er derfor bedt om å rapportere på aktuelle punkter fra postforskriften § 26 om oppfyllelse av avtalen.⁸ Nkom mottok forespurt informasjon i brev av 20. april, samt tilleggsopplysninger i e-post samme dag.⁹

Nkom gjør SD oppmerksom på at vi ikke har vurdert avtalen inngående.

3.2 Innlevering og utlevering

NBT henter forsendelsen hos avsender. Frist for bestilt henting er kl. 12:00 før forsendelsen skal hentes. NBT henter da forsendelsen innen kl. 16:00 neste virkedag.

Utkjøringsplanen følger avtalen, se blant annet avtalens bilag 1, som innebærer daglig utkjøring i bynære strøk eller etter avtale. NBT inngår avtale med avsender på forespørsel om å hente postsendingene når disse ligger klare. Ettersom postsendingenes karakter tilsier at mottaker ofte ønsker å få overlevert forsendelsen personlig, og ikke til dør/postkasse, gjøres det i tillegg avtale direkte med mottaker i det enkelte tilfellet. Mottaker kan dermed som regel bestemme selv når og hvordan forsendelsen skal leveres ut.

3.3 Fremsendingstider

Fremsendingstiden opplyses av NBT å variere ut fra mottakers geografiske lokasjon. Normalt antas denne å være på 2-5 dager. Dersom NBT ikke dekker mottakers område, vil postsendingen formidles via NBTs underleverandører.

Nkom gjør SD oppmerksom på at fremsendingstid etter avtalen er «tre dager eller bedre», se bilag 1, side 2. Ettersom fremsendingstiden oppgis som et gjennomsnitt, antar imidlertid Nkom at fremsendingstidene likevel oppfyller avtalens krav, men har ikke vurdert dette nærmere.

3.4 Omfanget av unntak fra leveringsplikten

NBT opplyser at de ikke er kjent med unntak fra leveringsplikten til nå. NBT forplikter seg til å formidle samtlige pakker som mottas fra avsender. Ettersom dette normalt skjer på mottakers forespørsel, er NBT heller ikke kjent med å ha mottatt innspill/klager på at pliktene ikke er overholdt.

⁸ Nkoms brev datert 29.3.2022, vår ref.: 2204066-1

⁹ Nkoms ref.: 2204066-4

