

Samferdselsdepartementet
Luft- post- og teleavdelingen
Postboks 8010 Dep
0030 OSLO

SAMFERDSSELSDEPARTEMENTET	
AVD./SEK: PTS	S.BEH.: RHO
2006	
06 / 883 -25	
ANKV: 841.1	AVSKREVET:



FORBRUKERRÅDET

Saksbehandler:
Chen Shangquan

Vår dato:
27.10.2006

Vår referanse:
2006/00379/522

Deres dato:
15.09.2006

Deres referanse:
08/883-RHO

Høring av ny konsesjon til Posten Norge AS

Vi viser til Samferdselsdepartementets høringsbrev vedrørende ovennevnte, hvor Forbrukerrådet er bedt om å komme med innspill. Forbrukerrådet vil med dette komme med følgende kommentarer:

1. Konsesjonens punkt 4.1 Kryssubsidiering

Kryssubsidiering fra enerettsområdet til andre tjenester innenfor Postens virksomhet har alltid vært et diskusjonstema. Posten kan få en unik fordel i konkurransen ved å bruke midler/gevinster fra enerettsområdet til å finansiere andre områder. Det vil også forhøye kostnadene ved å drive enerettsområdet. Dette har stor betydning for forbrukere. ESA konkluderte i 1998 med at Posten Norge BA ikke hadde ulovlig kryssubsidiering når det gjelder overføringer fra det konsesjonspålagte enerettsområdet til den konkurranseutsatte pakkevirksomheten.

Det er imidlertid mange som ikke er overbevist om at Postens virksomhet er fri for kryssubsidiering. Senest i MandagMorgen 29 mai 2006 ble Posten beskyldt for å bruke monopolpenger på nordisk ekspansjon. Både Posten og andre vil etter Forbrukerrådets oppfatning være tjent med at dagens kontroll av produktregnskapene blir klarere, slik at all mistanke om kryssubsidiering fra enerettsområdet til andre tjenester elimineres.

Dette er ikke minst viktig sett i forhold til den prissetting Posten foretar i forbindelse med de mest vanlige betalingstjenester som ettersending, retur og oppbevaring av post (jf. Konsesjonens punkt 3.1).

2. Konsesjonens punkt 6.1 Klageordning for brukerne

Kvaliteten på klageordningen bør være en del av konsesjonskravene for å formidle leveringspliktige tjenester med enerett. Kvaliteten på klageordningen er en del av kvaliteten på Postens tjenester. Dette må innebære enkle klageprosedyrer, hurtig saksbehandlingstid og pålitelige klagestatistikk. Per i dag er forbrukere dårlig informert, hvert år får Forbrukerrådet ca 150 telefonhenvendelser angående Postens tjenester. Vi har ikke registret at noen av disse innringerne har benyttet Posten som

UTGIVET AV



Forbrukerrådet
The Consumer Council
of Norway

Postadresse:
P.O. 4504 Nydalen
NO-0404 Oslo

Besøksadresse:
Rolf Wicksstrøms vei 15
0456 Oslo

Org. nr.:
NO 871 033 382 MYA

post@forbrukerradet.no
forbrukerportalen.no

Publikumstelefon:
215 54 200
Sekretariatet,
tlf: 23 40 05 00

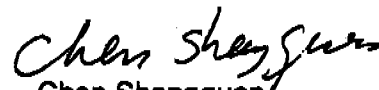
ordinære klageinstans, eller er klar over at Posten er ordinær klageinstans. Det bør Posten informere forbrukerne klart og tydelig om på sin hjemmeside.

Med hilsen

for Forbrukerrådet



Lasse Billington
underdirektør



Chen Shangquan
rådgiver