

DHL Express  
Jydekrogen 14  
2625 Vallensbæk  
Danmark

Carsten Niebuhrs Gade 43  
1577 København V  
Telefon +45 7221 8800  
info@trafikstyrelsen.dk  
www.trafikstyrelsen.dk

Dato: 05-09-2025  
Sagsnr.: 2025-231424  
Dokumentnr.: 3704743  
Sagsbehandler: CHBIH

## Tilladelse til postbefordring

### Tilladelse til erhvervmæssig postbefordring

I henhold til § 1, stk. 1, i bekendtgørelse nr. 1384 af 27. november 2024 om postbefordring og postvirksomheder, jf. § 3, stk. 1, i lovebekendtgørelse nr. 151 af 8. februar 2024 (postloven) meddeles hertil tilladelse til:

DHL Express (Denmark) A/S  
Jydekrogen 14  
2625 Vallensbæk  
Danmark  
CVR-nr.: 10154596

til at udøve erhvervmæssig indsamling, erhvervmæssig sortering eller erhvervmæssig omdeling af følgende forsendelser, herunder forsendelser til og fra udlandet:

1. Adresserede breve på op til 2 kg.
2. Adresserede dag-, uge- og månedsblade og lignende, tidsskrifter samt adresserede forsendelser med et ensartet, trykt indhold, f.eks. kataloger eller brochurer, på op til 2 kg.
3. Adresserede pakker på op til 20 kg, herunder en pakketjeneste henholdsvis med og uden omdeling, herunder adresserede pakker der sendes i henhold til en forudgående aftale mellem den virksomhed, som beforder pakken og afsenderen, såkaldte kontrakt-pakker.

Da DHL Express (Denmark) A/S allerede fra den 1. oktober 2024 har været omfattet af kravet om posttilladelse, gælder tilladelsen fra denne dato.

### Dækningsområde

Postvirksomheden har anmodet om følgende dækningsområde for posttilladelsen:

Dækningsområde:

**Alle postnumre**



Ønsker postvirksomheden at ændre i sit dækningsområde, skal dette meldes til Trafikstyrelsen mindst én måned, inden ændringen slår igennem.

### **Indledende bestemmelser**

1. Denne tilladelse kan kun benyttes af den nævnte postvirksomhed.
2. Postvirksomheden skal til enhver tid opfylde betingelserne i Postloven og i underliggende bekendtgørelser.
3. Postvirksomheden må ikke markedsføre sig som landsdækkende, da virksomheden ikke tilbyder minimum et produkt (i alle vægtklasser) til ensartede priser til hele landet.
4. Postvirksomheden skal mærke forsendelser på en sådan måde, at postvirksomheden kan identificeres.
5. Tilladelsen bortfalder i tilfælde af, at virksomheden kommer under konkurs, eller hvis virksomheden ikke leverer de af virksomheden angivne posttjenester mht. geografisk dækningsområde, service og kvalitet.
6. Trafikstyrelsen kan tilbagekalde tilladelsen, hvis virksomheden eller virksomhedens ledelse:
  - o groft eller gentagne gange overtræder overtrådt postloven, bekendtgørelserne eller andre regler fastsat i medhør af postloven eller vilkårene i tilladelsen
  - o får forfalden gæld til det offentlige på 100.000 kr. eller derover
  - o bliver dømt for alvorlige eller gentagne overtrædelser af lovgivningen på det social- og arbejdsretlige område, herunder lovgivningen om beskyttelse af arbejdstagere.
7. Tilbagekaldes, frakendes eller bortfalder tilladelsen, skal den straks afleveres til Trafikstyrelsen.

### **Service, kvalitetskrav og kvalitetsmåling**

Postvirksomheden skal i sine generelle forretningsbetingelser bl.a. oplyse brugerne om service og kvalitet.

Ved ændring af service og kvalitet skal postvirksomheden meddele Trafikstyrelsen om ændringer i disse.

Postvirksomheden skal mindst én gang om året gennemføre og offentliggøre målinger vedrørende overholdelsen af virksomhedens service, jf. § 16, stk. 1, i bekendtgørelse om postbefordring og postvirksomheder.

### **Takster**

Takster fastsættes af postvirksomheden. Postvirksomheden skal jf. § 14, stk. 1, nr. 2, i bekendtgørelse om postbefordring og postvirksomheder, offentliggøre virksomhedens takster på sin hjemmeside.

### **Postbetjeningssteder og postkasser**

Postvirksomheden skal efter anmodning meddele Trafikstyrelsen oplysninger om antallet af postbetjeningssteder, deres geografiske placering mv.



Postvirksomheden kan opstille postkasser i overensstemmelse med reglerne i § 13, i bekendtgørelse om postbefordring og postvirksomheder.

### **Behandling af klager og erstatningsbestemmelser**

Postvirksomheden skal sikre, at brugerne af virksomhedens posttjenester har adgang til gennemsigtige, enkle og overkommelige procedurer for behandling af klager, herunder i tilfælde af forsinkelse, bortkomst, herunder tyveri, eller beskadigelse af forsendelser.

Postvirksomheden skal i sine forretningsbetingelser angive, hvordan man kan komme i kontakt med postvirksomheden, herunder i tilfælde af en klage over virksomheden.

Postvirksomheden skal behandle klager fra brugerne inden én måned fra klagens modtagelse, medmindre der foreligger særlige forhold.

Postvirksomheden udarbejder årligt en redegørelse, hvor antallet af klager over postvirksomhedens ydelser og udfaldet af deres behandling fremgår. Redegørelsen offentliggøres på postvirksomhedens hjemmeside.

Postvirksomheden kan begrænse erstatningspligten således, at der ikke ydes erstatning for forsinkelse, bortkomst eller beskadigelse af almindelige breve samt adresserede blade, kataloger o.l.

Postvirksomheden kan begrænse erstatningspligten i tilfælde af forsinkelse, bortkomst, herunder tyveri, eller beskadigelse af adresserede forsendelser ved at fastsætte maksimale erstatningsbeløb.

Hvis forsendelser med en angiven værdi (værdiforsendelser) beskadiges eller bortkommer, kan erstatningen begrænses til den angivne værdi.

Postvirksomheden kan begrænse erstatningspligten således, at der ikke ydes erstatning for følgetab eller tab af fortjeneste.

Postvirksomheden skal offentliggøre betingelser for ydelse af erstatning, herunder reklamation- og forældelsesregler, erstatningens omfang samt erstatningsbeløb for forsinkelse, bortkomst eller beskadigelse af forsendelser.

Trafikstyrelsen behandler kun klager, der allerede har været forelagt og behandlet af postvirksomheden.

### **Forretningsbetingelser**

Postvirksomheden skal udarbejde generelle forretningsbetingelser, som skal offentliggøres på postvirksomhedens hjemmeside. Forretningsbetingelserne skal indeholde de punkter, som er nævnt i § 14, stk. 1, nr. 1-6, i bekendtgørelse om postbefordring og postvirksomheder.

### **Levering af Post til Døren**

Postvirksomheden har jf. § 9, stk. 1, i postloven pligt til at levere post direkte til døren til de borgere, der efter afgørelse fra den pågældendes kommune har ret dertil.



Oplysninger om, hvilke borgere, der har krav på at modtage Post til Døren, kan indhentes ved at kontakte Trafikstyrelsen.

### **Beredskabsplan for håndtering af fysiske forsendelser**

Postvirksomheder har jf. § 3, stk. 5, i postloven pligt til at udføre den nødvendige planlægning, som gør dem i stand til i en ekstraordinær situation med kort varsel at udbringe fysisk post for myndigheder og offentlige og private virksomheder og institutioner, der udfører samfundsvigtige funktioner.

Postvirksomhederne skal kunne fremvise en plan for, hvordan de vil håndtere omdeling af fysiske forsendelser under ekstraordinære omstændigheder.

### **Tilsyn**

Trafikstyrelsen fører tilsyn med, at bestemmelserne i tilladelsen til erhvervsmæssig postbefordring overholdes, ligesom Trafikstyrelsen fører tilsyn i overensstemmelse med reglerne fastsat i § 23 i postloven og i bekendtgørelse om postbefordring og postvirksomheder.

Postvirksomheden skal efter anmodning meddele Trafikstyrelsen enhver oplysning om postbefordringen og udførelsen heraf, herunder økonomiske oplysninger. Trafikstyrelsen behandler modtagne oplysninger af kommerciel karakter fortroligt.

Trafikstyrelsens afgørelser kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed. Trafikstyrelsens afgørelser kan dog indbringes for domstolene.

Der henvises i øvrigt til strafbestemmelser beskrevet i postloven og i bekendtgørelse om postbefordring og postvirksomheder.

Postvirksomheden skal offentliggøre denne tilladelse på sin hjemmeside. Trafikstyrelsen offentliggør ligeledes tilladelsen på sin hjemmeside.