

Poročilo

Primerjalna analiza cen in rokov prenosa izvajalcev poštних storitev pri prenosu paketov v čezmejnem poštнем prometu

Junij 2018

Naročnik:

Agencija za komunikacijska omrežja
in storitve Republike Slovenije
Stegne 7
1000 Ljubljana

Izvajalec:

Episcenter d.o.o.
Bravničarjeva ulica 13
1001 Ljubljana

e: info@episcenter.si

www.episcenter.si



episcenter

Osnovni podatki o raziskavi (I/II)

1. junij – 9. julij 2018

časovni okvir zbiranja podatkov

18 izvajalcev poštних storitev v Sloveniji
vzorčni okvir

Primerjava cen in kakovosti izvajalcev poštних storitev pri prenosu paketov (blaga) v čezmejnem poštne prometu; proučiti konkurenco na trgu poštних storitev; pridobiti koristne informacije za uporabnike poštних storitev v Sloveniji.
namen raziskave

Skriti kupec
metodologija

Temeljne postavke raziskave:

1. Pošiljatelj in naslovnik sta fizični osebi.
2. Pošiljatelja zanimata dve informaciji:
 - končna cena za fizičnega uporabnika (cena z DDV) in čas za najceneje opravljeno storitev;
 - končna cena za fizičnega uporabnika (cena z DDV) in čas za najhitreje opravljeno storitev.
3. Kraj oddaje pošiljke je Ljubljana, in sicer v tednu, ki nima dela prostih dni.

Osnovni podatki o raziskavi (II/II)

TEORETIČNA ANALIZA CEN IN HITROSTI PRENOSA POŠILJK IZVAJALCEV POŠTNIH STORITEV

Raziskava je potekala kombinirano. Preko telefona, elektronske pošte in informacij na internetu, ki smo jih nato preverili še po telefonu, smo pri vseh 18 izvajalcih poštних storitev v Sloveniji poizvedovali o cenah in rokih prenosa pošiljk za dve vrsti pošiljk: **paket do 2 kg** in **paket do 10 kg**.

Zanimala nas je cena* in čas prenosa paketa v primeru, da iz Ljubljane želimo paket poslati najceneje, in v primeru, da želimo pošiljko poslati najhitreje na naslednje destinacije:

- Evropa: Zagreb (Hrvaška), Berlin (Nemčija), Talin (Estonija);
- Svet: Buenos Aires (Argentina), Sydney (Avstralija), Los Angeles (ZDA), Nairobi (Kenija), Singapur (Singapur).

DEJANSKI PRENOS PAKETOV (BLAGA) DO 2 kg IN PRAKTIČNA ANALIZA CEN

Prenos paketa (blaga) do 2 kg na izbran naslov v **Zagreb** smo po metodi skritega kupca v dopoldanskem času hkrati naročili pri 8 od 18 izvajalcih poštних storitev v Sloveniji.

Pošiljatelj je ob oddaji paketa prejel potrdilo o oddaji. Naslovnik pa je potrdil prejem paketa tako, da je označil dan in uro prejema.

Prenos paketov smo spremljali tudi s pomočjo spletnih aplikacij za sledenje pošiljkam.

Datumi prenosa paketov:
torek, 5. 6. 2018 – **najceneje**
torek, 12. 6. 2018 – **najhitreje**

*Vse navedene cene v poročilu veljajo za obdobje zbiranja podatkov.

Kazalo vsebine

1. Pregled izvajalcev vključenih v raziskavo
2. Ključne ugotovitve
3. Povzetek teoretične analize cen in rokov prenosa
4. Primerjava cen in hitrosti prenosa (najhitreje/najceneje)
 - Evropa: Zagreb (Hrvaška), Berlin (Nemčija), Talin (Estonija)
 - Svet (Buenos Aires (Argentina), Sydney (Avstralija), Los Angeles (ZDA), Nairobi (Kenija), Singapur (Singapur))
5. Dejanski prenos paketov (blaga) do 2 kg

Pregled izvajalcev vključenih v raziskavo

V času izvedbe raziskave je bilo v Sloveniji 18 izvajalcev poštних storitev, ki so navedeni v uradni evidenci AKOS-a. Od teh smo jih pri analizi upoštevali 8. Razlogi so razvidni iz spodnjih opisov.

UPOŠTEVANI IZVAJALCI V ANALIZI

- Pošta Slovenije d.o.o.
- City Express d.o.o.
- DHL Ekspres (Slovenija) d.o.o.
- GENERAL LOGISTIC SYSTEM d.o.o.
- DPD d.o.o.
- TNT Express Worldwide, d.o.o.
- UPS Adria (S) Ekspres d.o.o.
- Kurirček d.o.o.

IZLOČENI IZVAJALCI IN RAZLOGI ZA IZLOČITEV

- A2B distribucija d.o.o. – *ni kontakta.*
- Adi Lampret s.p. – *ne pošiljajo čezmejno.*
- ADPOST d.o.o. – *ni kontakta.*
- Damir Vidan s.p. – *upravljanje spletnih portalov.*
- KLADE LOGISTIKA d.o.o. – *ni kontakta.*
- SONČEK TELEGRAMI, Mojca Jeruc s.p. – *dostavljanje telegramov v porodnišnico Ljubljana.*
- MAKSMAIL d.o.o. – *poslujejo le s pravnimi osebami.*
- KRO d.o.o. – *izpisno tiskarski distribucijski center.*
- EPPS, d.o.o. – *podjetje v lasti Pošte Slovenije (izpisni center).*
- IZBERI d.o.o. – *distribucija tiskanih medijev in drugih publikacij.*

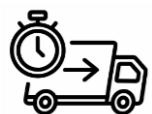
Kazalo vsebine

1. Pregled izvajalcev vključenih v raziskavo
- 2. Ključne ugotovitve**
3. Povzetek teoretične analize cen in rokov prenosa
4. Primerjava cen in hitrosti prenosa (najhitreje/najceneje)
 - Evropa: Zagreb (Hrvaška), Berlin (Nemčija), Talin (Estonija)
 - Svet (Buenos Aires (Argentina), Sydney (Avstralija), Los Angeles (ZDA), Nairobi (Kenija), Singapur (Singapur))
5. Dejanski prenos paketov (blaga) do 2 kg

Ključne ugotovitve teoretične analize



Najnižje cene prenosa paketov ponujata **Pošta Slovenije** in **City Express**.



Najhitrejši ponudniki za prenos paketov so **City Express**, **UPS**, **DHL** in **Pošta Slovenije**.

	PAKET (do 2 kg)						PAKET (do 10 kg)					
	Najceneje			Najhitreje			Najceneje			Najhitreje		
	Ponudnik	Cena	Čas	Ponudnik	Cena	Čas	Ponudnik	Cena	Čas	Ponudnik	Cena	Čas
Ljubljana–Zagreb	City Express	7,15	1-3 dni	City Express	269,01	3 ure	City Express	9,36	3 ure	City Express	269,01	3 ure
Ljubljana–Berlin		6,98	3-6 dni	UPS	200,51	*do 9.00		9,31	3-6 dni	UPS	366,7	*do 9.00
Ljubljana–Talin	Pošta Slovenije	13,67	6-8 dni	DHL	87,51	*do 12.00	Pošta Slovenije	25	6-8 dni	DHL	217,84	*do 12.00
Ljubljana–Buenos Aires			10-12 dni	UPS	180,88	***do 14.00			10-12 dni	UPS	494,03	***do 14.00
Ljubljana–Sydney			10-15 dni	Pošta Slovenije	83,5	2 dni			10-15 dni	Pošta Slovenije	182,3	2 dni
Ljubljana–Los Angeles		38,27	8-12 dni		71,4	naslednji del. dan		51,87	8-12 dni		145,2	naslednji del. dan
Ljubljana–Nairobi			10-15 dni		83,5	2 dni			10-15 dni		182,3	2 dni
Ljubljana–Singapur			10-12 dni		83,5	naslednji del. dan			10-12 dni		182,3	naslednji del. dan

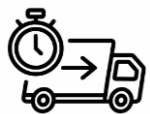
*naslednji delovni dan

***tretji delovni dan

Ključne ugotovitve dejanskih prenosov



Pri dejanskem prenosu paketov do 2 kg v Zagreb se je za najcenejšega ponudnika izkazal **City Express**, sledijo **GLS**, **DPD**, **Pošta Slovenije** in **TNT** s precej izenačenimi cenami.



Za najhitrejšega ponudnika se je prav tako izkazal **City Express**, ki je paket dostavil v 2 urah in 5 minutah. Sledi **Kurirček**, ki je za prenos paketa porabil le 9 minut več, vendar za polovično ceno.

PAKET (BLAGO) DO 2 kg						
	Najceneje			Najhitreje		
	Ponudnik	Cena	Čas	Ponudnik	Cena	Čas
Ljubljana–Zagreb	City Express d.o.o.	8,14 €	D + 3	City Express d.o.o.	269,01 €	2 h 5 min
	GLS d.o.o.	12,99 €	D + 2			
	DPD d.o.o.	13,00 €	D + 2			
	Pošta Slovenije d.o.o.	13,67 €	D + 3	Kurirček d.o.o.	134,81 €	2 h 14 min
	TNT d.o.o.	13,78 €	D + 1			

4 od 8 ponudnikov nudijo možnost gotovinskega plačila, ostali 4 pa zahtevajo plačilo po predračunu, posledično pa je paket (najceneje) oddan kurirju šele naslednji delovni dan.

Vsi ponudniki, razen Pošte Slovenije d.o.o., nudijo prevzem pri fizični osebi na poljubni lokaciji.

Pri dejanskem prenosu paketov so se cene in roki prenosov v veliki meri potrdili. Odstopanja in razlogi za njih so bolj podrobno opisani v poglavju Dejanski prenos paketov (blaga) do 2 kg.

Kazalo vsebine

1. Pregled izvajalcev vključenih v raziskavo
2. Ključne ugotovitve
- 3. Povzetek teoretične analize cen in rokov prenosa**
4. Primerjava cen in hitrosti prenosa (najhitreje/najceneje)
 - Evropa: Zagreb (Hrvaška), Berlin (Nemčija), Talin (Estonija)
 - Svet (Buenos Aires (Argentina), Sydney (Avstralija), Los Angeles (ZDA), Nairobi (Kenija), Singapur (Singapur))
5. Dejanski prenos paketov (blaga) do 2 kg

Povzetek teoretične analize cen in rokov prenosa – komentarji na ponudnike (I/II)

- Samo 3 od 8 ponudnikov, ki so bili upoštevani v analizi, nudijo prenos paketov (blaga) za fizične osebe izven Evrope. To so Pošta Slovenije d.o.o., DHL Ekspres (Slovenija) d.o.o. in UPS Adria (S) Ekspres d.o.o.
- Za izračun cene prenosa paketa smo uporabili dimenzije: 21,5 cm, 15,5 cm, 13,5 cm (za paket do 2 kg) ter 30,5 cm, 26,5 cm, 21,5 cm (za paket do 10 kg).
- **Pošta Slovenije d.o.o.:** Informacije o cenah smo pridobili na njihovi spletni strani, in sicer iz cenika poštnih storitev v mednarodnem prometu, ki velja od 1. 6. 2018, ter s pomočjo spletne aplikacije na njihovi spletni strani. Te informacije smo naknadno preverili po telefonu, kjer smo pridobili tudi informacije o rokih prenosa. Opozorili so nas, da je izračun samo informativen ter da bosta točna cena in čas izračunana, ko se paket odda, saj se UPS (najhitrejša možnost) zelo težko izračuna.
- **City Express d.o.o.:** Podatki so bili pridobljeni po telefonu. Že takoj so nas opozorili, da plačila niso gotovinska, kar pomeni, da izdelajo predračun, ki ga je potrebno najprej plačati, šele nato pridejo prevzeti pošiljko. Za Zagreb nudijo ekspresen prenos pošiljk, sicer pa načeloma ni možnosti najhitreje/najceneje, ker nudijo samo cestni prevoz.
- **DHL Ekspres (Slovenija) d.o.o.:** Vse informacije so bile pridobljene po telefonu. Za pošiljke po Evropi nudijo dve možnosti (najhitrejšo in najcenejšo), za pošiljke po svetu pa nudijo samo eno možnost. Končna cena ni konsistentna, saj tudi fizičnim osebam nudijo popust, ta pa je odvisen od več dejavnikov, med drugim tudi od tega kam pošiljamo ter kakšno količino pošiljamo.

Povzetek teoretične analize cen in rokov prenosa – komentarji na ponudnike (II/II)

- **GENERAL LOGISTIC SYSTEM d.o.o.:** Njihov cenik smo preverili s pomočjo spletne aplikacije, cene pa smo nato preverili tudi po telefonu. Cena ni odvisna od kilograma, ampak zgolj od dimenzij paketa (seštevek stranic). Nimajo možnosti najhitreje/najceneje. Pri predvidenih časih prenosa poštne pošiljke je prihajalo do odstopanj (pri preverjanju časa prenosa za paket do 2 kg in za paket so 10 kg) - dejali so nam, da je hitrost prenosa odvisna od več faktorjev, in sicer od časa oddaje, od tega kdaj paket pride v skladišče, od tega koliko je paketov itd.
- **DPD d.o.o.:** Vse informacije o cenah in rokih prenosa smo pridobili po telefonu. Nudijo samo eno možnost prenosa, to je v 24-ih urah, vendar pa to ni garantirano.
- **TNT Express Worldwide, d.o.o.:** Podatki so bili pridobljeni po telefonu. Za paketne pošiljke do 2 kg nudijo samo eno možnost, in sicer je to dostava predvidoma naslednji delovni dan, ni pa garantirano. Za pošiljke do 10 kg nudijo dve možnosti.
- **UPS Adria (S) Ekspres d.o.o.:** Podatki so bili pridobljeni preko aplikacije na njihovi spletni strani ter preverjeni preko telefona. Nudijo več možnosti prenosa pošiljk* (*Standard, Expedited, Express Saver, Express, Express Plus*). Ko smo pridobivali informacije po telefonu, so nam vedno ponudili najbolj optimalno možnost za fizičnega uporabnika.
- **Kurirček d.o.o.:** Informacije o cenah in rokih prenosa smo pridobili preko telefona in preko elektronske pošte. Za dostavo pošiljk po Evropi (najhitrejša možnost) nam niso zagotovili, da bo paket dostavljen isti dan, zato smo pri času prenosa upoštevali naslednji delovni dan.

*Pri uporabi spletne aplikacije je razvidna nelogičnost v ponudbi, saj se v nekaterih primerih čas prenosa ne skrajša, kljub temu, da bi uporabnik plačal višjo ceno.

Kazalo vsebine

1. Pregled izvajalcev vključenih v raziskavo
2. Ključne ugotovitve
3. Povzetek teoretične analize cen in rokov prenosa
4. Primerjava cen in hitrosti prenosa (najhitreje/najceneje)
 - Evropa: Zagreb (Hrvaška), Berlin (Nemčija), Talin (Estonija)
 - Svet (Buenos Aires (Argentina), Sydney (Avstralija), Los Angeles (ZDA), Nairobi (Kenija), Singapur (Singapur))
5. Dejanski prenos paketov (blaga) do 2 kg

Ljubljana – Zagreb

Najhitreje	Paket (blago) do 2 kg		Paket (blago) do 10 kg	
	Čas prenosa	Cena (v EUR)	Čas prenosa	Cena (v EUR)
Ponudnik				
Pošta Slovenije d.o.o.	1-2 delovna dneva	57,60	1-2 delovna dneva	139,20
City Express d.o.o.	3 ure	269,01	3 ure	269,01
DHL Ekspres (Slovenija) d.o.o.	naslednji delovni dan do 12.00	79,42	naslednji delovni dan do 12.00	154,57
GENERAL LOGISTIC SYSTEM d.o.o.	1-4 delovne dni	12,99	1-4 delovne dni	18,99
DPD d.o.o.	v 24-ih urah	13,00	v 24-ih urah	15,00
TNT Express Worldwide, d.o.o.	1-2 delovna dneva	13,78	1-2 delovna dneva	19,52
UPS Adria (S) Ekspres d.o.o.	naslednji delovni dan	112,75	naslednji delovni dan	281,00
Kurirček d.o.o.	isti dan	134,20	isti dan	134,20

Najceneje	Paket (blago) do 2 kg		Paket (blago) do 10 kg	
	Čas prenosa	Cena (v EUR)	Čas prenosa	Cena (v EUR)
Ponudnik				
Pošta Slovenije d.o.o.	3-4 delovne dni	13,67	3-4 delovne dni	25,00
City Express d.o.o.	1-3 delovne dni	7,15	1-3 delovne dni	9,36
DHL Ekspres (Slovenija) d.o.o.	4 delovne dni	58,97	4 delovne dni	87,03
GENERAL LOGISTIC SYSTEM d.o.o.	1-4 delovne dni	12,99	1-4 delovne dni	18,99
DPD d.o.o.	v 24-ih urah	13,00	v 24-ih urah	15,00
TNT Express Worldwide, d.o.o.	1-2 delovna dneva	13,78	1-2 delovna dneva	19,52
UPS Adria (S) Ekspres d.o.o.	2 delovna dneva	94,41	2-3 delovne dni	148,83
Kurirček d.o.o.	2-3 delovne dni	31,72	2-3 delovne dni	55,51

Ljubljana – Berlin

Najhitreje	Paket (blago) do 2 kg		Paket (blago) do 10 kg	
	Čas prenosa	Cena (v EUR)	Čas prenosa	Cena (v EUR)
Ponudnik				
Pošta Slovenije d.o.o.	naslednji delovni dan	57,60	naslednji delovni dan	139,20
City Express d.o.o.	3-6 delovnih dni	6,98	3-6 delovnih dni	9,31
DHL Ekspres (Slovenija) d.o.o.	naslednji delovni dan	54,22	naslednji delovni dan	132,61
GENERAL LOGISTIC SYSTEM d.o.o.	1-5 delovnih dni	14,99	1-5 delovnih dni	22,99
DPD d.o.o.	2 delovna dneva	25,00	2 delovna dneva	28,00
TNT Express Worldwide, d.o.o.	naslednji delovni dan	47,42	naslednji delovni dan	114,20
UPS Adria (S) Ekspres d.o.o.	naslednji delovni dan do 9.00	200,51	naslednji delovni dan do 9.00	366,70
Kurirček d.o.o.	isti ali naslednji delovni dan	659,78	isti ali naslednji delovni dan	659,78

Najceneje	Paket (blago) do 2 kg		Paket (blago) do 10 kg	
	Čas prenosa	Cena (v EUR)	Čas prenosa	Cena (v EUR)
Ponudnik				
Pošta Slovenije d.o.o.	3-5 delovnih dni	13,67	3-5 delovnih dni	25,00
City Express d.o.o.	3-6 delovnih dni	6,98	3-6 delovnih dni	9,31
DHL Ekspres (Slovenija) d.o.o.	2-3 delovne dni	44,22	2-3 delovne dni	78,50
GENERAL LOGISTIC SYSTEM d.o.o.	1-5 delovnih dni	14,99	1-5 delovnih dni	22,99
DPD d.o.o.	2 delovna dneva	25,00	2 delovna dneva	28,00
TNT Express Worldwide, d.o.o.	naslednji delovni dan	47,42	naslednji delovni dan	57,17
UPS Adria (S) Ekspres d.o.o.	2-3 delovne dni	102,93	2-3 delovne dni	161,30
Kurirček d.o.o.	2 delovna dneva	39,65	2 delovna dneva	55,51

Ljubljana – Talin

Najhitreje	Paket (blago) do 2 kg		Paket (blago) do 10 kg	
	Čas prenosa	Cena (v EUR)	Čas prenosa	Cena (v EUR)
Ponudnik				
Pošta Slovenije d.o.o.	naslednji delovni dan	57,60	naslednji delovni dan	139,20
City Express d.o.o.	<i>ni v redni ponudbi</i>			
DHL Ekspres (Slovenija) d.o.o.	naslednji delovni dan do 12.00	87,51	naslednji delovni dan do 12.00	217,84
GENERAL LOGISTIC SYSTEM d.o.o.	5-6 delovnih dni	19,99	5-6 delovnih dni	33,99
DPD d.o.o.	4 delovne dni	42,00	4 delovne dni	46,00
TNT Express Worldwide, d.o.o.	naslednji delovni dan	62,76	naslednji delovni dan	154,94
UPS Adria (S) Ekspres d.o.o.	naslednji delovni dan do 14.00	143,57	naslednji delovni dan do 14.00	364,22
Kurirček d.o.o.	isti ali naslednji delovni dan	1351,27	isti ali naslednji delovni dan	1351,27

Najceneje	Paket (blago) do 2 kg		Paket (blago) do 10 kg	
	Čas prenosa	Cena (v EUR)	Čas prenosa	Cena (v EUR)
Ponudnik				
Pošta Slovenije d.o.o.	6-8 delovnih dni	13,67	6-8 delovnih dni	25,00
City Express d.o.o.	<i>ni v redni ponudbi</i>			
DHL Ekspres (Slovenija) d.o.o.	3-4 delovne dni	63,38	3-4 delovne dni	126,04
GENERAL LOGISTIC SYSTEM d.o.o.	5-6 delovnih dni	19,99	5-6 delovnih dni	33,99
DPD d.o.o.	4 delovne dni	42,00	4 delovne dni	46,00
TNT Express Worldwide, d.o.o.	naslednji delovni dan	62,76	naslednji delovni dan	84,75
UPS Adria (S) Ekspres d.o.o.	5-6 delovnih dni	102,93	5-6 delovnih dni	161,30
Kurirček d.o.o.	4 delovne dni	79,30	4 delovne dni	79,30

Kazalo vsebine

1. Pregled izvajalcev vključenih v raziskavo
2. Ključne ugotovitve
3. Povzetek teoretične analize cen in rokov prenosa
4. Primerjava cen in hitrosti prenosa (najhitreje/najceneje)
 - Evropa: Zagreb (Hrvaška), Berlin (Nemčija), Talin (Estonija)
 - Svet (Buenos Aires (Argentina), Sydney (Avstralija), Los Angeles (ZDA), Nairobi (Kenija), Singapur (Singapur))
5. Dejanski prenos paketov (blaga) do 2 kg

Ljubljana – Buenos Aires

Najhitreje	Paket (blago) do 2 kg		Paket (blago) do 10 kg	
	Čas prenosa	Cena (v EUR)	Čas prenosa	Cena (v EUR)
Ponudnik				
Pošta Slovenije d.o.o.	5 delovnih dni	83,50	5 delovnih dni	182,30
City Express d.o.o.	<i>ne pošiljajo izven EU</i>			
DHL Ekspres (Slovenija) d.o.o.	3 delovne dni	122,65	3 delovne dni	305,76
GENERAL LOGISTIC SYSTEM d.o.o.	<i>ne pošiljajo izven EU</i>			
DPD d.o.o.	<i>izven EU pošiljajo samo za pravne osebe</i>			
TNT Express Worldwide, d.o.o.	<i>izven EU pošiljajo samo za pravne osebe</i>			
UPS Adria (S) Ekspres d.o.o.	tretji delovni dan do 14.00	180,88	tretji delovni dan do 14.00	494,03
Kurirček d.o.o.	<i>izven EU pošiljajo samo za pravne osebe</i>			

Najceneje	Paket (blago) do 2 kg		Paket (blago) do 10 kg	
	Čas prenosa	Cena (v EUR)	Čas prenosa	Cena (v EUR)
Ponudnik				
Pošta Slovenije d.o.o.	10-12 delovnih dni	38,27	10-12 delovnih dni	51,87
City Express d.o.o.	<i>ne pošiljajo izven EU</i>			
DHL Ekspres (Slovenija) d.o.o.	3 delovne dni	122,65	3 delovne dni	305,76
GENERAL LOGISTIC SYSTEM d.o.o.	<i>ne pošiljajo izven EU</i>			
DPD d.o.o.	<i>izven EU pošiljajo samo za pravne osebe</i>			
TNT Express Worldwide, d.o.o.	<i>izven EU pošiljajo samo za pravne osebe</i>			
UPS Adria (S) Ekspres d.o.o.	3 delovne dni	168,74	6 delovnih dni	447,14
Kurirček d.o.o.	<i>izven EU pošiljajo samo za pravne osebe</i>			

Ljubljana – Sydney

Najhitreje	Paket (blago) do 2 kg		Paket (blago) do 10 kg	
	Čas prenosa	Cena (v EUR)	Čas prenosa	Cena (v EUR)
Ponudnik				
Pošta Slovenije d.o.o.	2 delovna dneva	83,50	2 delovna dneva	182,30
City Express d.o.o.	<i>ne pošiljajo izven EU</i>			
DHL Ekspres (Slovenija) d.o.o.	2-3 delovne dni	110,91	2-3 delovne dni	260,16
GENERAL LOGISTIC SYSTEM d.o.o.	<i>ne pošiljajo izven EU</i>			
DPD d.o.o.	<i>izven EU pošiljajo samo za pravne osebe</i>			
TNT Express Worldwide, d.o.o.	<i>izven EU pošiljajo samo za pravne osebe</i>			
UPS Adria (S) Ekspres d.o.o.	tretji delovni dan do 9.00	225,92	tretji delovni dan do 9.00	488,5
Kurirček d.o.o.	<i>izven EU pošiljajo samo za pravne osebe</i>			

Najceneje	Paket (blago) do 2 kg		Paket (blago) do 10 kg	
	Čas prenosa	Cena (v EUR)	Čas prenosa	Cena (v EUR)
Ponudnik				
Pošta Slovenije d.o.o.	10-15 delovnih dni	38,27	10-15 delovnih dni	51,87
City Express d.o.o.	<i>ne pošiljajo izven EU</i>			
DHL Ekspres (Slovenija) d.o.o.	2-3 delovne dni	110,91	2-3 delovne dni	260,16
GENERAL LOGISTIC SYSTEM d.o.o.	<i>ne pošiljajo izven EU</i>			
DPD d.o.o.	<i>izven EU pošiljajo samo za pravne osebe</i>			
TNT Express Worldwide, d.o.o.	<i>izven EU pošiljajo samo za pravne osebe</i>			
UPS Adria (S) Ekspres d.o.o.	3 delovne dni	156,37	8 delovnih dni	379,31
Kurirček d.o.o.	<i>izven EU pošiljajo samo za pravne osebe</i>			

Ljubljana – Los Angeles

Najhitreje	Paket (blago) do 2 kg		Paket (blago) do 10 kg	
	Čas prenosa	Cena (v EUR)	Čas prenosa	Cena (v EUR)
Ponudnik				
Pošta Slovenije d.o.o.	naslednji delovni dan	71,40	naslednji delovni dan	145,20
City Express d.o.o.	<i>ne pošiljajo izven EU</i>			
DHL Ekspres (Slovenija) d.o.o.	2-3 delovne dni	87,91	2-3 delovne dni	191,58
GENERAL LOGISTIC SYSTEM d.o.o.	<i>ne pošiljajo izven EU</i>			
DPD d.o.o.	<i>izven EU pošiljajo samo za pravne osebe</i>			
TNT Express Worldwide, d.o.o.	<i>izven EU pošiljajo samo za pravne osebe</i>			
UPS Adria (S) Ekspres d.o.o.	tretji delovni dan do 8.00	174,99	tretji delovni dan do 8.00	383,3
Kurirček d.o.o.	<i>izven EU pošiljajo samo za pravne osebe</i>			

Najceneje	Paket (blago) do 2 kg		Paket (blago) do 10 kg	
	Čas prenosa	Cena (v EUR)	Čas prenosa	Cena (v EUR)
Ponudnik				
Pošta Slovenije d.o.o.	8-12 delovnih dni	38,27	8-12 delovnih dni	51,87
City Express d.o.o.	<i>ne pošiljajo izven EU</i>			
DHL Ekspres (Slovenija) d.o.o.	2-3 delovne dni	87,91	2-3 delovne dni	191,58
GENERAL LOGISTIC SYSTEM d.o.o.	<i>ne pošiljajo izven EU</i>			
DPD d.o.o.	<i>izven EU pošiljajo samo za pravne osebe</i>			
TNT Express Worldwide, d.o.o.	<i>izven EU pošiljajo samo za pravne osebe</i>			
UPS Adria (S) Ekspres d.o.o.	3 delovne dni	111,92	4 delovne dni	275,37
Kurirček d.o.o.	<i>izven EU pošiljajo samo za pravne osebe</i>			

Ljubljana – Nairobi

Najhitreje	Paket (blago) do 2 kg		Paket (blago) do 10 kg	
	Čas prenosa	Cena (v EUR)	Čas prenosa	Cena (v EUR)
Ponudnik				
Pošta Slovenije d.o.o.	2 delovna dneva	83,50	2 delovna dneva	182,30
City Express d.o.o.	<i>ne pošiljajo izven EU</i>			
DHL Ekspres (Slovenija) d.o.o.	2-3 delovne dni	122,66	2-3 delovne dni	305,78
GENERAL LOGISTIC SYSTEM d.o.o.	<i>ne pošiljajo izven EU</i>			
DPD d.o.o.	<i>izven EU pošiljajo samo za pravne osebe</i>			
TNT Express Worldwide, d.o.o.	<i>izven EU pošiljajo samo za pravne osebe</i>			
UPS Adria (S) Ekspres d.o.o.	2 delovna dneva	156,37	2 delovna dneva	404,9
Kurirček d.o.o.	<i>izven EU pošiljajo samo za pravne osebe</i>			

Najceneje	Paket (blago) do 2 kg		Paket (blago) do 10 kg	
	Čas prenosa	Cena (v EUR)	Čas prenosa	Cena (v EUR)
Ponudnik				
Pošta Slovenije d.o.o.	10-15 delovnih dni	38,27	10-15 delovnih dni	51,87
City Express d.o.o.	<i>ne pošiljajo izven EU</i>			
DHL Ekspres (Slovenija) d.o.o.	2-3 delovne dni	122,65	2-3 delovne dni	305,76
GENERAL LOGISTIC SYSTEM d.o.o.	<i>ne pošiljajo izven EU</i>			
DPD d.o.o.	<i>izven EU pošiljajo samo za pravne osebe</i>			
TNT Express Worldwide, d.o.o.	<i>izven EU pošiljajo samo za pravne osebe</i>			
UPS Adria (S) Ekspres d.o.o.	2 delovna dneva	156,37	5 delovnih dni	379,31
Kurirček d.o.o.	<i>izven EU pošiljajo samo za pravne osebe</i>			

Ljubljana – Singapur

Najhitreje	Paket (blago) do 2 kg		Paket (blago) do 10 kg	
	Čas prenosa	Cena (v EUR)	Čas prenosa	Cena (v EUR)
Ponudnik				
Pošta Slovenije d.o.o.	naslednji delovni dan	83,50	naslednji delovni dan	182,30
City Express d.o.o.	<i>ne pošiljajo izven EU</i>			
DHL Ekspres (Slovenija) d.o.o.	3-4 delovne dni	111,27	3-4 delovne dni	195,12
GENERAL LOGISTIC SYSTEM d.o.o.	<i>ne pošiljajo izven EU</i>			
DPD d.o.o.	<i>izven EU pošiljajo samo za pravne osebe</i>			
TNT Express Worldwide, d.o.o.	<i>izven EU pošiljajo samo za pravne osebe</i>			
UPS Adria (S) Ekspres d.o.o.	naslednji delovni dan	179,89	naslednji delovni dan	414,75
Kurirček d.o.o.	<i>izven EU pošiljajo samo za pravne osebe</i>			

Najceneje	Paket (blago) do 2 kg		Paket (blago) do 10 kg	
	Čas prenosa	Cena (v EUR)	Čas prenosa	Cena (v EUR)
Ponudnik				
Pošta Slovenije d.o.o.	10-12 delovnih dni	38,27	10-12 delovnih dni	51,87
City Express d.o.o.	<i>ne pošiljajo izven EU</i>			
DHL Ekspres (Slovenija) d.o.o.	3-4 delovne dni	111,27	3-4 delovne dni	195,12
GENERAL LOGISTIC SYSTEM d.o.o.	<i>ne pošiljajo izven EU</i>			
DPD d.o.o.	<i>izven EU pošiljajo samo za pravne osebe</i>			
TNT Express Worldwide, d.o.o.	<i>izven EU pošiljajo samo za pravne osebe</i>			
UPS Adria (S) Ekspres d.o.o.	2 delovna dneva	144,64	4 delovne dni	338,97
Kurirček d.o.o.	<i>izven EU pošiljajo samo za pravne osebe</i>			

Kazalo vsebine

1. Pregled izvajalcev vključenih v raziskavo
2. Ključne ugotovitve
3. Povzetek teoretične analize cen in rokov prenosa
4. Primerjava cen in hitrosti prenosa (najhitreje/najceneje)
 - Evropa: Zagreb (Hrvaška), Berlin (Nemčija), Talin (Estonija)
 - Svet (Buenos Aires (Argentina), Sydney (Avstralija), Los Angeles (ZDA), Nairobi (Kenija), Singapur (Singapur))
5. Dejanski prenos paketov (blaga) do 2 kg

Najcenejši prenos paketa (blaga) do 2 kg

Najceneje	Ljubljana - Zagreb				
	Ponudnik	Oddano kurirju	Dostavljeno	Čas prenosa	Cena (v EUR)
Pošta Slovenije d.o.o.	3. 7. 2018; 10:19	6. 7. 2018 ^a	D + 3	13,67	da
City Express d.o.o.	6. 6. 2018; 13:40	8. 6. 2018; 15:05:00 ^b	D + 2	8,14 ^{**}	da
DHL Ekspres (Slovenija) d.o.o.	5. 6. 2018; 13:06	7. 6. 2018; 13:29	D + 2	49,14 ^{**}	da
GENERAL LOGISTIC SYSTEM d.o.o.	6. 6. 2018; 12:00	7. 6. 2018; 9:09	D + 1	12,99	da
DPD d.o.o.	7. 6. 2018; 14:32	11. 6. 2018; 11:23:00 ^c	D + 2*	13,00	da
TNT Express Worldwide, d.o.o.	5. 6. 2018; 13:30	6. 6. 2018; 12:14	D + 1	13,78	da
UPS Adria (S) Ekspres d.o.o.	5. 6. 2018; 14:45	7. 6. 2018; 9:36	D + 2	94,42 ^{**}	da
Kurirček d.o.o.	6. 6. 2018; 10:15	7. 6. 2018 ^d	D + 1	31,72	ne

Vsi ponudniki so bili kontaktirani 5. 6. 2018 v dopoldanskem času, z izjemo Pošte Slovenije d.o.o., pri kateri je bilo pošiljanje ponovljeno (razlogi za ponovno pošiljanje so pojasnjeni v poglavju Dejanski prenos – komentarji na ponudnike).

Pri dejanskem prenosu se je potrdilo, da **najcenejši prenos paketa do 2 kg** v Zagreb nudi **City Express d.o.o.**

Prišlo je do **odstopanj pri ceni prenosa paketa** (cene označene z **). Pri merjenju časa prenosov **je prišlo do prekoračitve** pri enem ponudniku (čas prenosa označen z *). Razlogi za odstopanja so pojasnjeni v nadaljevanju (Dejanski prenos – komentarji na ponudnike).

^a Iz sledenja je razviden poskus dostave paketa, vendar ni podatka o uri poskusa dostave. Ponovna dostava 9. 7. 2018; 10:01.

^b Iz sledenja je razviden poskus dostave paketa, ponovna dostava 18. 6. 2018.

^c Iz sledenja je razviden poskus dostave paketa, ponovna dostava 12. 6. 2018.

^d Točen čas dostave ni bil zabeležen.

Najhitrejši prenos paketa (blaga) do 2 kg

Najhitreje	Ljubljana - Zagreb				
	Ponudnik	Oddano kurirju	Dostavljeno	Čas prenosa	Cena (v EUR)
Pošta Slovenije d.o.o.	12. 6. 2018; 11:06	13. 6. 2018; 15:14	D +1	27,33**	da
City Express d.o.o.	12. 6. 2018; 10:45	12. 6. 2018; 12:50	2 h 5 min	269,01	ne
DHL Ekspres (Slovenija) d.o.o.	12. 6. 2018; 13:33	13. 6. 2018; 14:01	D +1	67,38**	da
GENERAL LOGISTIC SYSTEM d.o.o. ¹	6. 6. 2018; 12:00	7. 6. 2018; 9:09	D + 1	12,99	da
DPD d.o.o.	13. 6. 2018; 14:34	14. 6. 2018; 12:46	D +1	13,00	da
TNT Express Worldwide, d.o.o. ¹	5. 6. 2018; 13:30	6. 6. 2018; 12:14	D +1	13,78	da
UPS Adria (S) Ekspres d.o.o.	12. 6. 2018; 13:20	13. 6. 2018; 11:30	D +1	119,75**	da
Kurirček d.o.o.	12. 6. 2018; 10:31	12. 6. 2018; 12:44	2 h 14 min	134,81**	ne

¹Prikazani so podatki prvega pošiljanja. Paket je bil poslan samo enkrat, ker nam je ponudnik zagotovil, da ni razlik med najcenejšim in najhitrejšim prenosom.

Ponudniki, pri katerih je bil izveden drugi prenos paketa (najhitreje) do 2 kg, so bili kontaktirani 12. 6. 2018 v dopoldanskem času.

Pri dejanskem prenosu se je potrdilo, da **najhitrejši prenos paketa (blaga) do 2 kg** v Zagreb nudi **City Express d.o.o.**, ki je paket dostavil v 2 urah in 5 minutah. Sledi **Kurirček d.o.o.**, ki je za prenos paketa v Zagreb porabil 2 uri in 14 minut, vendar za bistveno nižjo ceno.

Tudi pri merjenju odzivnega časa je bil najhitrejši **City Express d.o.o.** – od zaključka naročila do prihoda kurirja je minilo **8 minut**. Prav tako je pri merjenju odzivnega časa na drugem mestu **Kurirček d.o.o.** – od zaključka naročila do prihoda kurirja je minilo **15 minut**.

Pri merjenju časa prenosov **ni prišlo do prekoračitve** pri nobenem ponudniku. Prišlo je do **odstopanj pri ceni prenosa paketa** (cene označene z **). Razlogi za odstopanja so pojasnjeni v nadaljevanju (Dejanski prenos – komentarji na ponudnike).

Dejanski prenos paketov – komentarji na ponudnike (I/III)

- **Pošta Slovenije d.o.o.**

- V obeh primerih (najhitreje in najceneje) smo paket oddali na pošti, saj za fizične osebe ni možnega prevzema pri pošiljatelju.
- Dostavni časi se ujemajo tako za najcenejši kot za najhitrejši prenos paketa.
- Pri najcenejšem prenosu paketa smo pošiljanje ponovili, saj pri prvem prenosu sledenje paketu ni bilo omogočeno. Ko smo paket prvič oddali na pošti, 5. 6. 2018, so nam namreč zaračunali drugo storitev, in sicer prenos navadnega pisma nad 1.000 g do 2.000 g (10,61 €), kljub temu da smo oddali paket (21,5 cm, 15,5 cm, 13,5 cm) z vsebino, ki ni korespondenca. Tudi pri drugem pošiljanju so nam priporočili to možnost, saj je cenejša, prenos ne traja nič dlje, na tak način pa lahko pošiljamo tako korespondenco kot blago - edina omejitev pri tovrstnem pošiljanju je velikost paketa (seštevek stranic ne sme presegati 90 cm). Vztrajali smo, da želimo pošiljko oddati kot paket (blago).
- Pri najhitrejšem prenosu je prišlo do zapletov ob oddaji. Ker uslužbenka Pošte Slovenije ni bila prepričana, katero storitev UPS bi nam ponudila, je kontaktirala UPS, kjer so ji dejali, naj prenos opravimo s storitvijo EMS, saj bo tako najhitreje. Cena opravljenega prenosa je bila tako bistveno nižja, teoretični rok prenosa pa ni bil prekoračen.

- **City Express d.o.o.**

- Naročila sprejemajo po elektronski pošti. Pošljejo predračun, ki ga pošiljatelj plača in jim pošlje nazaj potrdilo o plačilu – šele nato lahko opravijo storitev. Za fizične uporabnike je ob naročilu hitre pošte to precej neprijazen in zamuden postopek.
- Pri prvem pošiljanju (najceneje) je kurir prevzel paket šele naslednji dan po naročilu. Ta paket (najceneje) je za City Express prevzel uslužbenec Pošte Slovenije.
- Dostavni časi se ujemajo tako za najcenejši kot za najhitrejši prenos paketa.
- Pri ceni za najcenejši prenos je prišlo do odstopanja (0,99 €), razloga ne poznamo.*
- Pri najhitrejšem prenosu paketa sledenje ni mogoče, saj paket ni opremljena s kodo, ker gre za direkten prenos (samo z enim vozilom).

* Pri odstopanjih manjših od 1€, nismo posebej poizvedovali po razlogih.

Dejanski prenos paketov – komentarji na ponudnike (II/III)

- **DHL Ekspres (Slovenija) d.o.o.**

- Naročilo je možno opraviti po telefonu, nudijo možnost gotovinskega plačila.
- Kurir je paket prevzel isti dan.
- Pri cenah prenosa je prišlo do odklonov pri obeh prenosih, saj so nam dali popust, dostavni časi pa so se ujemali.

- **GENERAL LOGISTIC SYSTEM d.o.o.**

- Ponudnik nam je zagotovil, da ni razlik med najhitrejšim in najcenejšim prenosom, zato je bil paket poslan samo enkrat.
- Naročilo je potrebno oddati na spletni strani *poslijipaket.si* (preko spletne aplikacije). Plačilo z gotovino ni možno (samo s kreditno kartico, po predračunu ali preko PayPala). Tudi ta postopek je za fizičnega uporabnika zamudnejši.
- Kurir prevzame paket naslednji dan po naročilu, kar celoten proces do oddaje paketa podaljša.
- Cene in dostavni roki se ujemajo s teoretičnimi.

- **DPD d.o.o.**

- Naročila sprejemajo po elektronski pošti. Pošljejo obrazec, ki ga je potrebno izpolniti in poslati nazaj, nato pošljejo predračun, ki ga pošiljatelj plača. Ne zahtevajo nobenega potrdila o plačilu, ampak zgolj preverijo, katera nakazila so prejeli do 15. ure – te pošiljke bodo prevzeli naslednji delovni dan. Če nakazilo pri njih ni vidno do 15. ure, bo prevzem šele drugi delovni dan. Za fizične uporabnike je ob naročilu hitre pošte to precej neprijazen in zamuden postopek.
- Ob prvem pošiljanju (najcenejša možnost) so nam rekli, da lahko paket osebno oddamo pri njih (do 19. ure), lahko pa jo prevzamejo oni – cena ostaja enaka. Odločili smo se za prevzem pri nas, kar je močno podaljšalo celoten postopek do oddaje paketa, saj je bilo naročilo oddano v torek, 5. 6., paket pa so prevzeli v četrtek, 7. 6., (drugi delovni dan), kljub temu da je bilo nakazilo opravljeno na dan oddaje, 5. 6. 2018, pred 15. uro.
- Cene se ujemajo s teoretičnimi, dostavni rok (24 ur) pa je bil pri prvem (najcenejšem) prenosu prekoračen – namesto v petek, 8. 6. 2018, je paket prispel v ponedeljek, 11. 6. 2018. Ko smo rok preverili, so dejali, da je čas pošiljanja/dostave v 24-ih urah, da pa to seveda ni garantirano.
- Čeprav nam je ponudnik zagotovil, da ni razlik med najcenejšim in najhitrejšim prenosom, smo se odločili, da bomo paket poslali ponovno, ker smo ga želeli tokrat sami dostaviti do njih ter s tem pospešiti hitrost prenosa. Vendar pa nam te možnosti tokrat niso ponudili in so paket ponovno prevzeli pri nas. Paket so pri drugem pošiljanju prevzeli naslednji delovni dan, dostavljen je bil v 24-ih urah.

Dejanski prenos paketov – komentarji na ponudnike (III/III)

- **TNT Express Worldwide, d.o.o.**
 - Ponudnik nam je zagotovil, da ni razlik med najcenejšim in najhitrejšim prenosom, zato je bil paket poslan samo enkrat.
 - Naročilo je možno opraviti po telefonu, nudijo možnost gotovinskega plačila.
 - Kurir je paket prevzel isti dan.
 - Cene in dostavni roki se ujemajo s teoretičnimi.
- **UPS Adria (S) Ekspres d.o.o.**
 - Naročilo je možno opraviti po telefonu, nudijo možnost gotovinskega plačila.
 - Kurir je paket prevzel isti dan.
 - Dostavni roki se ujemajo s teoretičnimi.
 - Pri ceni prenosa je prišlo do razlik s teoretičnim delom, in sicer pri najcenejšem prenosu je prišlo do minimalne razlike* (0,01 €), pri najhitrejšem prenosu pa je prišlo do razlike 7 €, saj so nam pri teoretičnem poizvedovanju ponudili možnost *UPS Express Saver* (dostava naslednji dan), pri dejanskem prenosu pa *UPS Express* (dostava naslednji dan do 12.00).
- **Kurirček d.o.o.**
 - Naročila sprejemajo po elektronski pošti. Pošljejo predračun, ki ga pošiljatelj plača in jim pošlje nazaj potrdilo o plačilu – šele nato lahko opravijo storitev. To je za fizične uporabnike ob naročilu hitre pošte ponovno neprijazen in zamuden postopek.
 - Kurir je paket pri najcenejšem prenosu prevzel naslednji delovni dan, pri najhitrejšem prenosu pa 15 minut po poslanem potrdilu o plačilu.
 - Dostavni roki se ujemajo s teoretičnimi. Pri ceni za najhitrejši prenos pa je prišlo do odstopanja (0,61 €), razloga ne poznamo.*
 - Pakete številčijo na način, ki uporabnikom ne omogoča sledenja.

* Pri odstopanjih manjših od 1€, nismo posebej poizvedovali po razlogih.