



**Datum** 2018-06-18 **Vår referens** Dnr 18-6798 **Sida** 1(2)

**Ert datum** **Er referens**

Postavdelningen

Postnord Group AB  
Att: Jessica Karlberg Lagrelius

Med e-post

## **Postnords hantering av klagomål avseende försändelser med varor från länder utanför EU**

Post- och telestyrelsen (PTS) har sedan den 1 mars 2018 tagit emot en ökad mängd frågor och klagomål gällande Postnords nya rutiner för att hantera tull, moms och avgifter i samband med hantering av postförsändelser med varor som skickats från länder utanför EU.

Klagomål angående hantering av tull och avgifter rör i en betydande omfattning Postnords klagomålshantering. PTS har därför beslutat att inleda tillsynsärende dnr 18-6798 som rör Postnords hantering av klagomål avseende försändelser med varor från länder utanför EU. Postnords handläggning av klagomål regleras i 4 kap. 10 § postlagen.

Postnords Kundservice har under 2018 vidtagit flera åtgärder för att möta den ökade mängden klagomål angående operatörens hantering av försändelser med varor från länder utanför EU. Dessa åtgärder har dock inte fått fullt genomslag.

---

Post- och telestyrelsen

Postadress:  
Box 5398  
102 49 Stockholm

Besöksadress:  
Valhallavägen 117 A  
www.pts.se

Telefon: 08-678 55 00  
Telefax: 08-678 55 05  
pts@pts.se

Mot denna bakgrund begär PTS att Postnord redovisar

- relevanta mål för Kundenservice, till exempel mål avseende väntetid för att nå Postnord, särskilt långa väntetider, tappade samtal (vid telefon), tid innan återkoppling till den klagande (vid e-post) och kundnöjdhet
- resultat från uppföljning av relevanta mål och övriga indikatorer under 2018, totalt för Kundenservice samt, om tillgängligt, för klagomål som rör försändelser med varor från länder utanför EU
- de åtgärder Postnord vidtagit för att nå Kundenservices mål samt de effekter och lärdomar de gett.

Vi emotser er redovisning senast måndagen 20/8 2018.

Med vänlig hälsning

Pär Lindberg