

Postavdelningen

Postnord Group AB
Att: Jessica Karlberg Lagrelius

Med e-post

Tillsyn av tillförlitligheten i Postnords hantering av 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.

Postanvändarnas klagomål angående hantering av tull och avgifter har under våren 2018 i allt högre grad pekat på problem med försenade och saknade leveranser. Klagomålen rör bland annat lång väntan på försändelser efter det att mottagaren har betalat avgift och moms samt att även gåvor under ett värde av 500 kr har momsbelagts.

PTS har därför beslutat att inleda tillsynsärende dnr 18-6797 som rör tillförlitligheten i Postnords hantering av försändelser med varor från länder utanför EU efter att nya rutiner infördes den 1 mars 2018. Tillförlitlighetskraven framgår av 2 kap. 6 § postlagen (2010:1056) och av avsnitt 2 i Postnords tillståndsvillkor (dnr. 17-3548).

Postnord har sedan den 1 mars 2018 vidtagit flera åtgärder för att förbättra hanteringen av försändelser med varor från länder utanför EU. PTS konstaterar dock att dessa åtgärder inte har fått fullt genomslag.

Mot denna bakgrund begär PTS att Postnord redovisar

- vidtagna och planerade åtgärder för att säkerställa tillförlitligheten i Postnords hantering av försändelser med varor från länder utanför EU samt
- effekter och lärdomar som åtgärderna gett respektive förväntas ge operatören.

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

Av Postnords redovisning ska bland annat framgå hur Postnords särskiljer olika typer av försändelser med varor från länder utanför EU i syfte att säkerställa en tillförlitlig hantering. Postnord ska även beskriva hur operatören säkerställer en tillförlitlig hantering av försändelser med gåvor samt försändelser med särskilda villkor vad gäller leveranstid och spårbarhet.

PTS emotser Postnords redovisning senast fredag den 14/9 2018.

Med vänlig hälsning

Pär Lindberg