

Post- och Telestyrelsen  
Postavdelningen  
Att: Adrian Waltl  
Box 5398  
102 49 STOCKHOLM

Via e-post

**PostNord Sverige AB**  
SE-105 00 Stockholm

T +46 10 436 00 00

2018.11.28  
Sida 1/5

---

## Svar på följdfrågor om PostNords hantering av klagomål avseende försändelser med varor från länder utanför EU

PTS har i skrivelse av den 7 november 2018 (nedan "Skrivelsen") uppgivit att myndigheten 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:s tullunion.

Mot denna bakgrund begärde PTS in ett underlag gällande hanteringen av klagomål och den 20 augusti 2018 inkom PostNord med den redovisning PTS begärt.

PTS framhåller vidare i Skrivelsen att PTS fortfarande får genom myndighetens egen klagomålshantering och övrig omvärldsbevakning indikationer på att det kvarstår problem i PostNords klagomålshantering avseende försändelser med varor från länder utanför EU:s tullunion. Utifrån dessa indikationer uppger PTS i Skrivelsen att PTS ser ett behov av att PostNord kompletterar den redogörelse som PostNord gjorde den 20 augusti och ställer följande följdfrågor.

Ert datum  
20181107

Vår beteckning  
PN2018:2123

Er beteckning  
Dnr 18-6798

Informationsklass  
Öppet

- 1. PostNord ska till PTS redovisa resultaten för samma mål PostNord redogjorde för i skrivelsen den 20 augusti 2018 för månaderna augusti, september och oktober 2018. PostNord ska även redovisa en tidplan/prognos för när måltalen för respektive mål ska uppnås, i det fall målet inte har uppnåtts vid redovisningstillfället.**

Kundservice interna målbild gällande telefon och e-post för privatkunder är;

- Telefon, snittkö på 2 minuter för inkommande telefonsamtal
- E-post, svarstid på inkommande e-post på 24 timmar

Kundservice interna målbild gällande kundnöjdhet för privatpersoner är;

- Bemötande, 4,3 på en femgradig skala
- Lösning, 3,8 på en femgradig skala

Styrelsens säte  
Solna

Org nr  
556711-5695

postnord.se

Utveckling på kundnöjdheten för privatkunder i kundservice augusti – oktober 2018:

	<u>Snitt kötid telefon min:sek</u>	<u>Svarstid e-post</u>
Augusti	02:45	31 timmar
September	01:39	21 timmar
Oktober	01:16	16 timmar

Utveckling på kundnöjdheten för privatkunder i kundservice augusti – oktober 2018:

	<u>Bemötande</u>	<u>Lösning</u>
Augusti	4,25	3,67
September	4,18	3,50
Oktober	4,28	3,58

---

2018.11.28  
Sida 2/5

Kundservice arbetar kontinuerligt med coaching av personalen för att öka både bemötandet och uppnå lösningar. I detta ingår bland annat att lyssna på inspelade samtal, ge återkoppling samt sitta "sida vid sida" för att på så sätt kvalitetssäkra arbetet med fokus på ständiga förbättringar.

De interna målen arbetar vi naturligtvis med att uppnå varje enskild månad. Det är också viktigt att förstå att måltalen är satta på en nivå som ska göra att vi, inom ramen för vårt förbättringsarbete, hela tiden måste sträva mot att bli bättre och bättre.

De insatser som genomförts gör att vi i oktober klarade målen för "snitt kötid" och "svarstid e-post" och i princip måltalet för "bemötande" (0,02 från mål). När det gäller måltalet för "lösning" (0,22 från mål) så är vår prognos att vi tidigast kommer uppnå målbilden under första kvartalet 2019. Anledningen till detta är att vår uppföljning visar att många ärenden där vi gjort en korrekt hantering ändå resulterar i att kunden inte är positiv till lösningen. En vanlig orsak rör exempelvis kunder som har fått ett gratiserbjudande (ej Wish) med innebörden att endast frakten behöver betalas, men som kunden ändå enligt momsreglerna ska betala moms för det värde som säljaren angivit för varan och därmed också PostNords hanteringsavgift. Kunden uppfattar det som en gåva, men enligt momsreglerna är detta att anse som en försändelse med kommersiellt värde från ett företag och är därför momspliktigt. En annan vanligt förekommande orsak är helt enkelt att kunderna tycker det är fel att moms och hanteringsavgift tas ut. Vi arbetar kontinuerligt med att informera kring det regelverk som gäller för dessa försändelser, men då prognosen visar på kraftigt ökade e-handelsvolymmer inför "Black Friday" och julhandeln så är det inte rimligt att tro att vi ska kunna informera om vad som gäller för alla dem, som för första gången, handlar varor från tredje land.

Utveckling av tappade samtal från privatkunder till kundservice augusti – oktober 2018:

I tidigare rapportering nämndes att Kundservice har satt upp ett talsvar med självservicejänster där kunder själva kan få hjälp och svar på sina frågor kring momsförsändelser. En konsekvens av detta blev då att fler kunder själva valde att

avsluta samtalet under talsvarets gång (s.k. "tappat samtal"). Syfte med talsvaret har varit att kunderna ska få möjlighet till snabbare svar på sin fråga. Dessutom är det ett vanligt sätt att hantera en speciell händelse som skapar ett ökat antal frågor inom ett visst område. Sedan september månad är denna självservicejänst borttagen eftersom många frågor/ärenden numera löses på ett smidigt sätt via PostNords hemsida eller via e-post.

"Tappade samtal"

Augusti	12 %
September	6 %
Oktober	5 %

- 2. PostNord ska till PTS redovisa hur klagomål som rör försändelser med varor från länder utanför EU kan kategoriseras för att skapa en klagomålsstatistik som gör det möjligt att följa utvecklingen för denna typ av ärenden. PostNord ska även redovisa i vilken utsträckning Kundenservice, Kundombudsmannen och andra relevanta funktioner identifierar, sammanställer och analyserar klagomålsstatistiken för denna typ av ärenden i syfte att öka kunskapen om de problem som ligger bakom klagomålen och därmed öka funktionernas kompetens och möjlighet att ge relevant hjälp och rådgivning till de klagande.**

---

2018.11.28  
Sida 3/5

Kunderservice loggar samtliga inkommande ärenden på det kollinumner som kunden uppger. De flesta samtalen är inte klagomål på felaktig hantering utan de är i stor utsträckning generella frågor om importhantering, regelverk eller klagomål på själva beslutet att moms ska betalas från första kronan och att PostNord's hanteringsavgift tillkommer (se även ovan fråga 1). Antalet inkommande samtal säger således inte något om vad kunderna egentligen vill eller om det verkligen är något fel. Därför kategoriserar vi även orsaken till samtalet i en samtalslogg.

Utöver det skapas kundsynpunkter i de fall kunden har klagomål gällande vår hantering eller utförande av den process som kommunicerats, exempelvis om hanteringstiden på tullagret är för lång eller väntan efter betalning överstiger den av kunden förväntade. Då synpunkten dokumenteras och kategoriseras utifrån det problem kunden upplevt sammanställs dessa ärenden med andra där leveranstid varit lång eller där man saknar utdelning av brevörsändelser. Eftersom försändelserna skickas med olika tjänstetyper från olika länder finns ingen enskild tjänstekategori som hanterar endast momsfrågor.

Kunder som helt saknar sin försändelse efter att moms och avgift har erlagts och varan har släppts från tullagret hänvisas till avsändaren för reklamation, eftersom merparten av de försändelser PostNord hanterar helt saknar både spårbarhet och försäkring. De försändelser som av oss får nya kollinumner som börjar på UB och slutar på SE, har av avsändaren inte skickats med en internationellt erkänd postal kod. De saknar därför kollinumner från avsändaren, eller har ett kollinumner som inte är godkänt för internationell användning. Det gör att PostNord inte kan spåra dessa försändelser och inte heller bekräfta om den försändelse kunden saknar har

delats ut eller inte. De kunder som kontaktar oss söker ofta ersättning för importavgift och moms, men eftersom PostNord inte kan bekräfta att försändelsen felhanterats på grund av bristen på spårbarhet kan vi sällan medge återbetalning. Vår analys av inkommande ärenden till Kundombudsmannen, både direkt från kund och från PTS, visar att detta är den vanligaste orsaken till klagomål på själva hanteringen. Skulle PostNord införa en policy med innebörden att alla som reklamerar får avgiften återbetald befärrar vi att det skulle riskera att missbrukas och sättas i system. I regel återbetalar däremot PostNord avgiften i de fall där vi kan se att försändelsen har kommit bort.

Utöver det gäller en stor del av klagomålen till PostNord just det faktum att kunden inte anser det vara rätt att överhuvudtaget ta ut moms och hanteringsavgift. Orsaken är ofta att mottagaren missförstått regelverket för gåvor från företag och/eller har synpunkter på hur vi kommit fram till att försändelsen skickats från länder utanför EU. Ofta beror det på att kunden inte uppfattat att köpet gjorts utanför EU eftersom många avsändare använder sig av mellanhänder i EU-länder varvid försändelsen får suffix tillhörande ett EU-land.

---

2018.11.28  
Sida 4/5

Kundombudsmannen kategoriserar samtliga ärenden gällande den nya momshanteringen separat för att kunna särskilja dem, dvs både de ärenden som inkommer direkt från kund och de ärenden som inkommer från PTS.

Under perioden augusti - oktober 2018 har ca 25% av alla ärenden till Kundombudsmannen rört importbrev och momsfrågor. Motsvarande siffra för hela perioden mars – oktober 2018 är ca 35 %. Detta visar att andelen ärenden gällande moms och import minskar kraftigt även om det totala antalet fortfarande är högt.

**3. PostNord ska till PTS redovisa hur operatören arbetar med mål, indikatorer (som t.ex. tappade samtal), klagomålsstatistik och annan feedback från kunder och mottagare, i syfte att skapa en bild av både den upplevda och den tekniska kvaliteten i PostNords tjänster och processer som rör försändelser med varor från länder utanför EU. PostNord ska därutöver redovisa hur kunskapen som klagomålen ger följs upp och hur den tillsammans med övriga redovisade mål och indikatorer används för att identifiera orsaker till kvalitetsproblemen samt till att förbättra och utveckla berörda tjänster och produktionsprocesser.**

Inkommande synpunkter/samtal till Kundservice och Kundombudsmannen ger visserligen statistik och volym per orsak, men de ger inte detaljer om vad som ligger bakom kundens fråga. Därför används istället våra stödfunktioner och verksamhetsstöd som bas för att sammanställa och framföra produktionstekniska problem till rätt ansvarig person inom genomförandeprojektet.

Kundservice har under hela implementeringen och den tid som förflutit sedan starten i mars haft kontinuerliga kontakter med exempelvis;

- Genomförandeprojektet
- Tullagret i Örebro, importterminalen på Arlanda och produktionsenheter ute i landet
- Ansvariga för ekonomifrågor och betalningslösning
- Ansvariga för IT-lösningar
- Ansvariga för spårningsfunktioner och ombudsaviseringar
- Direktkontakt med externa leverantörer av betalningsplattform och aviseringsteknik
- Kommunikationsavdelning med ansvar för information till kunderna, texter i aviseringar och hemsida, frågor och svar på webben samt den information som gått ut i media.

Till dessa kontaktvägar har Kundtjänst, efter avstämning med genomförandeprojektet, kontinuerligt framfört både små och stora problem som noterats i hanteringen. Dessutom har de framfört förslag som både Kundservice och kunderna kommit med. Några exempel på sådana förslag rör saknade aviseringar, långa förtullningstider, oväntat långa leveranstider efter betalning samt fellaktig momshantering. Alla förbättringsförslag har omhändertagits och utvärderats i det arbete som pågår gällande moms- och importprocessen.

PostNords uppfattning är att det har varit en bra framdrift i arbetet med att lösa de flesta av de problem/önskemål/klagomål som kunderna inkommit med. Men de finns också problem/önskemål/klagomål som vi inte har löst eller hanterat, en del av dessa kommer lösas genom de aktiviteter som pågår men det stora flertalet kommer vi inte kunna hantera eftersom de är klagomål på själva regelverket för moms som PostNord inte rå över.

För att tidigt få indikationer på kundernas upplevelser så följer vi löpande utvecklingen när det gäller kundsynpunkter på moms- och importprocessen. Vi följer även dagligen upp hur vi ligger till i förhållande till vår interna målbild.

Stockholm, som ovan

Åke Holst  
PostNord Sverige AB