

# Bring Citymail – exempel på klagomål under perioden 1 november 2016 - 20 december 2016

Bilaga till PTS skrivelse 2016-12-21, dnr 16-11987

Referens *P16-XXX* hänvisar till resp ärende i Postlinan, PTS Postavdelnings handläggningsstöd för hantering av klagomål

## Innehåll

P16-592 .....	2
P16-681 .....	4
P16-729 .....	5
P16-762 .....	6
P16-833 .....	7
P16-781 .....	8
P16-869 .....	9
P 16-871 .....	11
P16-881 .....	12
P16-897 .....	13
P16-905 .....	14
P16-898 .....	16
P16-941 .....	17
P16-982 .....	18

**P16-592**

Skickat: den 2 november 2016 13:29

Till: Diarielåda <pts@pts.se>

Ämne: VB: Bring Citymail

Hej

Jag tycker att detta är så anmärkningsvärt så att ni bör ta del av det, åtminstone för statistikens skull. Postutdelningen har varit bedrövlig sedan Bring tog en del av det hos oss. Se mitt brev till Bring och deras svar. Jag misstänker att det inte alls handlar om en enskild brevbärare utan att det är ett betydligt mer komplext fel. Förr eller senare kommer det få betydligt större konsekvenser för oss.

Vänliga hälsningar

Från: Bring Citymail Mottagarservice

Skickat: den 2 november 2016 13:10

Ämne: Bring Citymail

Hej NN!

Tack för ditt email. Jag beklagar verkligen det som har hänt. Det inträffade kommer omgående tas upp med berörd brevbärare på det lokala utdelningskontoret.

Vi kommer givetvis att göra vårt yttersta för att Er postgång skall fungera tillfredsställande i fortsättningen.

Har du frågor eller synpunkter går det bra att ringa mottagarservice på tel 0200 211 911 mån-fre, 8:30- 17:00 eller via vår e-mail [mottagarservice@bringcitymail.com](mailto:mottagarservice@bringcitymail.com)

Med vänliga hälsningar

Kristoffer

Mottagarservice

Från:

Skickat: den 2 november 2016 11:18

Till: Bring Citymail Mottagarservice

Ämne: Frekvent försenad post

Hej

Under senaste månaden har jag och min familj fått stå ut med ett stort antal försenade postleveranser och det gäller den del av postleveranserna som kommer med Bring (kod på påklistrad lapp). Senast idag kom en bokklubbstidning där "månadens bokpaket" skulle ha varit avbeställt redan 25 oktober. Det innebär att tidningen är åtminstone två veckor försenad. Ska vi skicka fakturan till er? Vi fick för en vecka sedan en tidskrift vars faktura skulle ha varit betald en vecka innan själva tidningen kom. Ytterligare en tidskrift har varit ordentligt försenad dessutom, men där var fakturan redan betald. Vid ett antal tillfällen har vi fått "medlemsförmåner" från ex Swedol och Apoteket Hjärtat som gällde under helgen innan försändelserna dök upp. Detta börjar bli ett problem, med tanke på att det sannolikt kommer kunna sluta med större ekonomiska konsekvenser.

Hälsningar

61490 Söderköping

**P16-681**

Skickat: den 15 november 2016 20:23

Till: Diarielåda <pts@pts.se>

Ämne: Klagomål som berör Bring City mail

Hej

Jag heter NN och bor i Åtvidaberg (Östergötland)

Jag vill härmed lämna uppgifter rörande Bring City mail.

Jag har vid tre ggr. (månader i kalenderföljd) inte fått mina räkningar ifrån Tele2.

Det svar som jag av Bring City mail:s kundtjänst fick vid den andra månaden var att om jag fick en betalningsanmärkning pga. av utebliven post utdelning så skulle dom hjälpa mig att rätta till det. Jag förklarade då för kundtjänsten att jag inte vill ha någon betalningsanmärkning pga. av det, och att jag INTE har några betalningsanmärkningar sedan tidigare. Jag förklarade att jag vill ha min post i god ordning dels som privat person men också pga. av att jag är näringsidkare.

Jag fick aldrig några räkningar ifrån Tele 2 utdelad av Bring City mail.....

Det jag fick göra, var att jag ringde till Tele 2:s kundtjänst där dom bekräftade att jag inte var ensam om det här problemet. Tele 2:s kundtjänst skickar hädan efter mina räkninga via E-faktura. Det har fungerat bra sedan dess.

Jag förklarade även för Tele2:s kundtjänst vadBring City mail hade svarat mig, Tele2 tyckte att det var en dålig förklaring(hjälp) jag hade fått av Bring City mail .

Jag tycker att Bring City mail visar en bristande respect för den enskilde personen och att dom tar för lättvindligt på sin uppgift som postutdelare.

Bring City mail har inte på post marknaden att göra DOM SKA UT!!!!

Jag har pratat med flera personer i Åtvidaberg om det här och dom har även lämnat klagomål till er ang. Bring City mail.

**P16-729**

Kommenterad av Bring Citymail 1/12

Skickat: den 22 november 2016 20:15

Till: Diarielåda ;

mottagarservice@bringcitymail.com

Ämne: Utbärnings av post

Har vid otaliga tillfällena de senaste veckorna påtalat för Bring att post inte delas ut. Svaret är sorteringsproblem, som man inte vet när de ska vara lösta.

Dagsläget per den 22 november

1. Veckotid m utdelningsdag 14 okt o 21 okt kom 2 nov
2. Tidning m utgivningsdag 25 okt ankom 2 nov
3. Räkning daterad 10 okt (kan ha skickats någon dag senare) ankom 3 nov – förfallodag var 28 okt.
4. Tidning m utgivningsdag 3 nov, och som borde ha varit mig tillhanda någon dag dess för innan, ej levererad den 22 nov
5. Veckotidning – bilaga Expressen – med utdelningsdag 28 okt kom 17 nov
6. ]Veckotidning – bilaga Expressen – med utdelningsdag 3 nov, 10 nov och 15 nov ej levererade 22 nov
7. Veckotidning med utgivningsdag 21 okt ankom 8 nov
8. Allt om Mat md utgivningsdag 8 nov ej levererad 22 nov

Sedan kan man ju undra vad mer som inte levererats.

Med vänlig hälsning

961 46 Boden

## **P16-762**

Kommenterad av Bring Citymail 1/12

Skickat: den 25 november 2016 08:37

Till: Diarielåda

Ämne: Postutdelning av Bring och Tidningsbärarna - reklamation

Post & Telestyrelsen

Kundtjänst

Sedan bl.a. Kommunförbundet, Landstingen m.fl. tecknat avtal med Bring om postdistribution har problemen med privatpost till gatuadress blivit oacceptabelt stora. Vi bor i egen villa på gatuadressen Hamngatan, 27660 i Skillinge ett litet samhälle med ca 1.200 boende. Både familjens medlemmar och företaget har ingen postutdelning till gatuadressen och således heller ingen brevlåda. Däremot har vi en s.k. tidningshallare för morgontidningen. Istället har vi en box i tätorten Simrishamn sedan boxarna för några år sedan flyttades dit. All post via t ex PostNord fungerar bra. Men nu när avtalet med Bring tecknats är det ett elände som helt enkelt måste åtgärdas. Bring i sin tur har tecknat ett avtal med Tidningsbärarna i vårt område för utdelning av post. Efter att det varit störningar en tid började vi undersöka varför posten ibland fanns i tidningshallaren speciellt som vi avbeställt tidning, aktiverat larm och timers, sett till att alla åtgärder gjorts för att på bästa sätt uppnå maximal säkerhet vid bortovaro. Vad händer då? Jo Tidningsbärarna lägger post i ett öppet rör. Brev från sjukvården har varit på "resa" i upp till 3 veckor och läkartider missats. Värst är det för en i familjen som sedan 2016-06-13 blivit fråntagen sin sjukpenning eftersom Försäkringskassan inte fått gehör för sina kallelser per brev närmare bestämt två försvunna och ett som nådde fram några veckor efter avsändandet men då var det redan försent. Ärendet rullar fortfarande hos Försäkringskassan och ingen sjukpenning utbetalats på över 5 månader.

Helt oacceptabelt. Jag har sänt 6 brev till Tidningsbärarna som vägrar att höra av sig.

Efter kontakt med Region Skåne framkom hela härvan av tokigheter. Trodde våra upplevelser var de värsta men det var de inte. Snarare att Tidningsbärarna i brist på brevlåda (kunden hade inte ens morgontidning och "hallare") då lämnade posten i en grannes brevlåda som redan var så sur på det hela så han satte breven bakom vindrutetorkarna på grannens bil. Sedan blåste de bort.

Vi i vår tur har avslutat ett tidningsabonnemang, de sedan många år månatliga inbetalningarna till Läkare utan Gränser och relationen med några företag till som använder sig av Bring och Tidningsbärarna. Men hur skall vi åtgärda post från sjukvården, kommunerna m.m.? Vi har förstås sett till att de alla har box adressen och inte gatuadressen men det har inte hjälpt men möjligen minskat problemen något.

Vi ber Post- & Telestyrelsen se till att Brings tillstånd att distribuera post omgående upphör då säkerheten och tillförlitligheten i postdistributionen inte på långt när kan garanteras.

Med vänlig hälsning

272 21 Simrishamn

**P16-833**

Väntar på kopia på svar från Mottagarservice

Skickat: den 4 december 2016 17:39

Till: mottagarservice@bringcitymail.se; Diarielåda <pts@pts.se>

Ämne: Reklamation av för sent utdelad post - Bring Citymail

Hej!

I fredags, den 2 december 2016, sent under eftermiddagen, delades följande försändelser ut av Bring. De var alla märkta med 172 C11 4-04 på kuverten.

Avsändare, fakturor	Utskriftsdatum	Förfalldatum
MedMera Bank	2016-11-04	2016-11-30
Solna Stad	2016-11-10	2016-11-30
Tele2	2016-11-07	2016-11-28

Avsändare, reklam m m Utskriftsdatum

Läkare utan gränser Nov 2016

Läkare utan gränser Nov 2016

Synoptik, kallelse ?

Läraryrsförsäkringar försäkringsbrev 2016-10-29

Om detta var en engångsföreteelse skulle det kanske kunna ursäktas, men det har hänt tidigare att fakturor delas ut av Bring efter förfalldatum. Jag har flera uppdrag som god man och varje sommar gör jag dessutom en tillfällig adressändring till min sommaradress. De tre senaste somrarna har detta inte heller fungerat tillfredsställande vilket jag reklamerat i särskild ordning.

Min bestämda uppfattning är att det inte är rimligt att fakturor delas ut nästan en hel månad efter att de ställts ut. Jag är självfallet medveten om att det finns en viss ledtid, men 3 à 4 veckor efter utställningsdatum är underkänt. När dessutom förfalldatum passerats i ovanstående 3 fall vid utdelningstillfället så kan man bara beskriva verksamheten inom Bring som under all kritik!

Jag får en känsla av att dessa försändelser samlats ihop under en längre tid av något skäl!

Bästa hälsningar

172 72 SUNDBYBERG

**P16-781**

Skickat: den 29 november 2016 13:06

Till: Diarielåda <pts@pts.se>

Ämne: Klagomål

Postoperatör: Bring citymail

Klagomålets omfattning.

Bring har vid upprepade tillfällen underlåtit att distribuera korrekt adresserad post. Klisterlapp har påsatts försändelsen med texten: "Mottagarens namn hittades inte på adressen vid utdelningstillfället", vilket är ren lögn då företagets namn står väl synligt i entrén. Trots upprepade klagomål, tycks ingen förbättring ske.

Som några exempel kan nämnas att vecka 46 erhöll vi ett brev från transportstyrelsen avseende påminnelse om inbetalning av fordonsskatt med tillägg av 100 kronor i förseningsavgift. Ordinarie faktura, daterad 2016-10-11 levererades först påföljande vecka. 2016-11-28 erhöll vi två försändelser från bankgirocentralen. Den ena daterad 2016-10-03 den andra 2016-11-18. Juristfirman är helt beroende av att postleverans sker på ett normalt sätt, då våra klienter riskerar att göra rättsförlust, om försändelser från domstolar och andra myndigheter distribueras först sedan förfallotider passerats. Det är därför av yttersta vikt att Pts granskar Bring citymails hantering av post, samt omprövar deras tillstånd till verksamheten.

Med vänlig hälsning

111 56 Stockholm



## **P16-869**

Skickat: den 7 december 2016 14:32

Till: Diarielåda <pts@pts.se>

Ämne: Se över Bring CityMail och deras brister

Hej,

Eftersom er roll som myndighet är att genom tillsyn och uppföljning ställa krav på våra postoperatörer tycker jag att det är dags att göra en översyn av Bring CityMail och deras återkommande brister i sin postutdelning.

Jag har även kontaktat Bring men nu har mitt tålamod tagit slut. Jag har tröttnat på att Bring CityMail inte delar ut post i tid. Varje månad får jag bland annat min mobilfaktura från Tele2 alldeles för sent, den kommer efter att jag gjort alla andra räkningar, vilket innebär att jag får den sista dagarna i månaden eller i början av månaden efter när sista betalningsdag redan passerat. Varje månad får jag kontakta Tele2 om detta för att få den info jag behöver för att betala min faktura.

Och igår den 6 december rann bägaren över. Jag fick ett flertal brev från Bring som kom alldeles för sent. Nedan följer några exempel på den post jag fick via Bring igår.

Och igår den 6 december rann bägaren över. Jag fick ett flertal brev från Bring som kom alldeles för sent. Nedan följer några exempel på den post jag fick via Bring igår.

- Min mobilräkning som jag som vanligt redan hade fått lov att kontakta Tele2 om för att få belopp och OCR-nummer eftersom den fakturan skulle betalas senast 30 november. Den är printad den 15/11 och ankom till mig den 6/12.
- Fakturan från Transportstyrelsen gjorde mig mer orolig, eftersom det gäller trängselskatt. Den betalningen skulle ha varit Transportstyrelsen tillhanda den 2/12 men kom 6/12 till mig. Ja, jag vet att man ska ha koll på sina fakturor och jag har tidigare anmält autogiro hos Transportstyrelsen då jag åker väldigt sällan via vägtullarna, så denna hade jag inte koll på att jag skulle få då jag trodde allt redan var betalt, annars hade jag självklart kontaktat Transportstyrelsen för att kunna betala den i tid. Men den kom antagligen precis i brytpunkten då jag anmälde autogiro. Jag litar ju på att jag ska få post/fakturor i tid för att kunna betala innan sista betalningsdag. Det vore väldigt olyckligt om jag nu får en påminnelseavgift på 500:- bara för att Bring inte kan dela ut post i tid, fakturan är printad 11 /11 men kom inte förrän igår den 6/12.
- Erbjudanden från COOP kom också igår 6/12 men två av erbjudandena har redan passerat, det ena erbjudandet gällde mellan 24-27/11 och det andra 28/11-4/12. Det känns inte kul att få information om erbjudandena efter att de gått ut.

Det märkliga är att en annan faktura från Tele2, som är printad den 28/11 kom igår den 6/12 och ska inte vara betald förrän 27/12, alltså printad senare än övriga fakturor som kom igår men kommer samtidigt som all försenad post och fakturor. Det gör att jag tror att Bring sparar post på hög eftersom den kom samtidigt med de andra fakturorna som redan passerat sista inbetalningsdatum när jag får dem.

Jag läste även i gruppen Sollentunatipset på Facebook att det var många personer som fick en hög post/fakturor igår från Bring där sista betalningsdag för fakturorna redan passerat.

Jag har idag även skrivit till Bring eftersom jag har tröttnat på att det så ofta kommer post alldeles för sent.

Jag har ställt följande frågor till Bring som jag hoppas att få svar på:

Lägger ni post på hög och delar ut när ni känner för det eller när det kommit tillräckligt mycket?

Hur sällan delar ni ut posten, det är ju inte varje dag?

Om jag får en påminnelseavgift från Transportstyrelsen så vill jag ha ersättning för den av er. Till vem skickar jag in det kravet i så fall?

Varför har dessa förseningar av post (fakturor) pågått så lång tid?

Tar ni inte ansvar för er verksamhet och ser till att den fungerar?

Så nu undrar jag hur ni kommer att säkerställa att jag får min post i rätt tid framöver?

Min fråga till er på PTS är vad ni gör åt detta återkommande dåliga service som Bring har?

Med vänlig hälsning

191 50 Sollentuna

**P 16-871**

Avsändarens datum 2016-11-17

Inkom PTS 2016-11-28

Ang postutdelningen av Bring, som inte fungerar  
(1 bilaga)

Efter att själv ha drabbats, och vet andra i samma situation, av den usla postutdelningen av kallelser från Karolinska Universitetssjukhuset i Huddinge till patienter, som missat sina inbokade besök.

För egen del fick jag en kallelse daterad 27 juli och den kom 2 mån senare och en andra kallelse har jag ännu inte fått, som jag var inbokad 8 nov. Av slump fick jag reda på dessa inbokningar i tid och slapp missa besöken eller få räkning på uteblivna besök, som min granne fick utan att ha fått kallelsen.

Vill påtala detta och att KS-Landstinget ser till att postutdelningen fungerar eller byter distributör/postutdelare. Personalen på KS, som skickar ut kallelserna och får ta emot kritiken och ska boka om patienter till nya tider, är förtvivlade.

Hoppas på förändring snarast.

Med vänlig hälsning

Postnr och ort: 141 61 Huddinge

Klagande har även påtalat bristerna till Karolinska universitetssjukhuset med att. Jan Svenonius

**P16-881**

Skickat: den 8 december 2016 08:59

Till: Diarielåda <pts@pts.se>

Ämne: Bring/Citymail

Hej!

Jag skulle önska att Ni kunde titta lite på hur Bring/Citymail sköter postutdelningen i Sollentuna.

Posten från dem kommer tre till fyra veckor för sent. Eller inte alls. Försändelser som skulle beaktats, t.ex. från försäkringsbolag, blir liggande. Tidningar får reklameras.

Jag har naturligtvis ringt Bring/Citymail men bara fått till svar att de inte hinner med. 2000 försändelser ligger osorterade. På fråga om varför blir svaret att det är något de inte vill gå in på.

Därför skriver jag till Er.

Med ett sakligt skäl kan det kanske ursäktas. Men inte "att man inte hinner med". Post är en alltför viktig samhällsfunktion.

Vänliga hälsningar

191 42 Sollentuna

**P16-897**

Skickat: den 12 december 2016 09:14

Till: Diarielåda

Ämne: Bring ligger efter med utdelning av post

Hej! Bring har sedan dom började här i Tierp misskött sitt uppdrag.

Vi fick i dag 12 december nr: 46 av Kalle Anka förra veckan kom nr: 45 Vi Hr varit i kontakt med förlaget så dom har sänt alla nummer som vi skulle haft direkt med Post Nord då har tidningarna kommit inom två dagar .

Vid kontakt med Bring har dom erkänt underbemanning samt att dom beräknat arbetsstyrkan fel, vidare har man också sagt att deras egna utkörningar (Bring) fungerat men där dom har underleverantörer som i Tierp där UNT sköter utdelningen är det något fel. Vi har fått uppgifterna av förlaget och när vi kollat med Bring har dom bekräftat.

Vi har vår dotter boende i Örbyhus där kör Brings gröna bilar så där funkar det.

Det är tråkigt för UNT som sköter utkörningen i Tierp att bli beskyldad för att slarva bort post.

Vi vill att ni meddelar Bring om klagomål hur dom sköter utdelningen.

Vänligen

14 81537 Tierp

**P16-905**

Skickat: den 9 december 2016 16:46

Till: Diarielåda <pts@pts.se>

Ämne: Fwd: Reklamation av undermålig utdelning

Var god betrakta nedanstående mejl som en anmälan till Pts. Det är hög tid för er att ta itu med Bring/Citymail, som uppenbarligen inte klarar av att utföra sitt uppdrag.

Med vänlig hälsning

116 20 Stockholm

----- Vidarebefordrat meddelande -----

Från:

Datum: 9 december 2016 16:38

Ämne: Reklamation av undermålig utdelning

Till: mottagarservice@bringcitymail.com

Jag prenumererar på tidskriften London Review of Books, som ni tyvärr »levererar« i Stockholm.

Tidskriften ska delas ut varannan torsdag, vilket ni ibland lyckades med i våras. I höst har det bara blivit sämre och sämre, nu är det osannolikt uselt:

Dag då tidskriften ska delas ut: verklig leveransdag

11 augusti: 15 augusti = 4 dagar för sent

8 september: 12 september = 4 dagar för sent

22 september: 28 september = 6 dagar för sent

6 oktober: 11 oktober = 5 dagar för sent

20 oktober: 31 oktober = 11 dagar för sent

3 november: 22 november = 19 dagar för sent

17 november: 9 december = 22 dagar för sent

Hur kan ni missköta er uppgift så grovt?

**P16-898**

Skickat: den 10 december 2016 11:00

Till: Diarielåda

Ämne: Bring Citymail försöker inte ens dela ut post till helt nya adresser (som de inte har i sina register)

Hej,

Jag och min fru byggde nytt hus på XX 19793 i Bro. Vi fick vid slutsamråd med kommunen i juli 2016 ett interimistiskt slutbesked, med besked att vi får flytta in, men att vi måste boka ny tid för slutligt godkännande, pga några restpunkter. Av olika anledningar har restpunkterna tagit hela hösten att åtgärda och det är först för en dryg vecka sedan som allt blev klart. Vi har bokat ny tid med kommunen om någon vecka.

Vi har dock bott här sedan i juli och i början av augusti fick vi upp en brevlåda och adressändrade hit. Postnord har utan problem levererat post från dag ett, men däremot har vi på senare tid upptäckt att vi fått räkningar skickade med B-Post veckor och ibland månader för sent.

Det har lett till två inkassokrav och nu ledsnade vi (alla räkningar ligger nu på E-faktura eller autogiro).

En av de kraftigt försenade räkningarna fick vi postat i ett vanligt kuvert med Sverige-frimärke på, dvs levererat av Postnord. I kuvertet låg originalkuvertet där det tydligt framgick att den B-Post-leverantör som skulle leverera brevet inte ens försökt leverera det. Adressen var inringad och på kuvertet hade man skrivit "Felaktig adress, åter avsändaren."

Efter att ha varit i kontakt med Bring Citymail kan de bekräfta att det är de som brustit i sina rutiner och att vår adress inte stått med i deras register och att de därför inte ens försökt leverera posten, trots att våra grannar fått post från dem.

Mitt klagomål baseras på att Bring inte ens försökt undersöka situationen i verkligheten, trots att de säkerligen haft massor av chanser eftersom de levererar post till våra grannar. De borde ha sett att det dykt upp en ny brevlåda med siffran 7 på och åtgärdat problemet. Istället har problemet eskalerat under hösten till den grad att vi fått två inkassokrav och fortfarande är oroliga om det ligger stundande betalningsanmärkningar och väntar på oss.

Min önskan är att ni uppmärksammar denna negligens och vidtar åtgärder.

Tack på förhand.

Med önskan om en God och fridfull Jul!

Mvh

19793 Bro



**P16-941**

Skickat: den 15 december 2016 10:18

Till: Diarielåda <pts@pts.se>

Ämne: Försenade brev

Hej,

Jag representerar ett undersökningsföretag som genomför undersökningar på uppdrag av flera svenska myndigheter och andra offentliga institutioner. Bl.a. använder vi en operatör, Mailworld, som i sin tur använder sig av en annan operatör, Bring, vid vissa leveranser. Vid en undersökningsomgång som genomfördes hösten 2016 blev våra försändelser kraftigt försenade. Vår leverantör i detta specifika uppdraget hänvisar till sin underleverantör, Bring, och att förseningen var kopplad till deras nya postnummerområden NTM-områden 583-597, 603-605, 614-615, 815-819, 954-977. På förekommen anledning har vår leverantör, Mailworld, valt att inte använda sig av Bring utan skickar våra leveranser med Postnord.

Trots att vår leverantör vidtagit åtgärder anser jag det viktigt att PTS har kännedom om det inträffade och kan agera och utöva tillsyn utifrån våra erfarenheter som undersökare och köpare av posthanteringstjänster.

Med vänlig hälsning

400 93 Göteborg

**P16-982**

Från: Skickat: den 20 december 2016 11:42

Till: Diarielåda <pts@pts.se>

Ämne: Bring orkar inte leverera

Bring orkar inte leverera ens ett tunt bokpaket till mig utan lämnar istället in på utlämningsställe 3,5 mil bort! Det tycker jag inte är OK!

Mvh