

## Bilaga 1

**Från:** Kundombudsmannen [<mailto:Kundombudsmannen@postnord.com>]

**Skickat:** den 26 augusti 2016 10:05

**Till:** Baksa, Cecilia <[Cecilia.Baksa@pts.se](mailto:Cecilia.Baksa@pts.se)>

**Ämne:** SV: VB: Paketleveranser

Hej,

Flera åtgärder vidtas för att förstärka kvaliteten och öka tydligheten gentemot mottagarna:

- Alla typer av aviseringar ses över och vid behov förtydligas texterna på dem för att undvika missförstånd kring leveranser och otydligheter kring vad kunden kan förvänta sig
- För att öka sannolikheten för att mottagaren svarar när chauffören ringer och föraviserar leverans kommer chaufförernas mobilnummer inte längre vara dolda i displayen
- Chauffören ska alltid ringa inför leverans av paket om mottagarens mobilnummer finns angivet, även om kunden inte betalt för den tilläggstjänsten.

De nya åtgärderna införs omgående eller så snart det är tekniskt möjligt.

Vi beskriver också de nya rutinerna, inklusive bakgrund, i vår blogg på [postnord.com](http://postnord.com):

Med vänlig hälsning  
Stefan Lindblom

**Stefan Lindblom**  
hos Kundombudsmannen

---

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

Besöksadress: Terminalvägen 24, Solna

[kundombudsmannen@postnord.com](mailto:kundombudsmannen@postnord.com)

[www.postnord.se](http://www.postnord.se)

**Från:** Baksa, Cecilia [<mailto:Cecilia.Baksa@pts.se>]

**Skickat:** den 23 augusti 2016 15:59

**Till:** Kundombudsmannen

**Ämne:** VB: VB: Paketleveranser

Hej,

Tack för ert svar, som ger oss en bra bild av bl.a. omfattningen av såväl klagomål som aktuella leveranser. PTS har under en tid mottagit ett ökat antal klagomål gällande hemleveranser av paket och det är därför viktigt att få klarhet i hur PostNord ser på dessa problem samt vilka åtgärder som vidtas för att komma tillrätta med dem. Av den anledningen är det också viktigt för oss att få klarhet i de uppgifter som förekommer i media, <http://www.svd.se/postnord-chefen-jag-ber-om-ursakt-for-det/om/svd-granskar-postnord>, om problem med PostNords rutiner, mer specifikt de instruktioner som chaufförerna har när det gäller att kontakta kunder vid hemleverans. PTS skulle därför vilja ha kompletterande information kring detta, såsom vilka förändringar av rutinerna som PostNord avser göra och när de nya instruktionerna till chaufförerna och eventuella andra ändringar kommer att börja gälla.

Med vänlig hälsning

Cecilia Baksa

---

Cecilia Baksa

Jurist

Post- och telestyrelsen (PTS)  
Postavdelningen

Telefon: 08-678 57 83  
Mobil: 070-551 57 83  
[cecilia.baksa@pts.se](mailto:cecilia.baksa@pts.se)  
[www.pts.se](http://www.pts.se)

PTS arbetar för att alla i Sverige ska ha tillgång till bra telefoni, bredband och post.

PTS har utsetts till Sveriges modernaste myndighet. Läs mer på [www.pts.se/smm](http://www.pts.se/smm)

--Original message--

Sender: "Kundombudsmannen" <[Kundombudsmannen@postnord.com](mailto:Kundombudsmannen@postnord.com)>

Time: Fri Aug 19 16:41:00 GMT+02:00 2016

To: "Postlådan-P1" <[Postladan@pts.se](mailto:Postladan@pts.se)>, "Levin, Joakim" <[Joakim.Levin@pts.se](mailto:Joakim.Levin@pts.se)>

Subject: VB: Paketleveranser

Hej,

Lena har semester så jag svarar på detta.

Antalet hemleveranser har till följd av den ökande e-handeln ökat i snabb takt. PostNord hanterar ca 4 500 inrikes Hempaket per dag vilket innebär en ökning av tjänsten med närmare 400% i år. Av dessa har 96 procent levererats hem till adressaten och fyra procent till postombud efter leveransförsök. När det gäller de fyra procent som levererats till postombud beror det nästintill alltid på att vi inte lyckats nå kunden.

PostNord har två flöden för paket som kommer in till Sverige som importpaket, ett där mottagaren ska vara ett företag och ett där mottagaren ska vara en privatperson.

Paketleveranser till företag sker till dörren och paket till privatpersoner går till ett postombud. Ibland använder sig avsändare i utlandet av så att säga "fel" tjänst, dvs ett privatadresserat paket som egentligen enligt villkoren skulle vara adresserat till ett företag eller vice versa. Varje enskilt paket hanteras enligt det flöde det anlant till Sverige vilket innebär att för ett privatadresserat paket som kommer in i landet i flödet för företag kommer utkörningsförsök till dörren att göras.

Flertalet av klagomålen som har inkommit har gällt importpaket adresserade till privatpersoner som har inkommit i företagsflödet. När det handlar om gränsöverskridande leveranser av företagspaket finns det ett internationellt regelverk som PostNord har att följa. Enligt det ska ett leveransförsök göras och om ingen är hemma levereras paketet till ett utlämningsställe. Enligt dessa villkor sker ingen föravisering vilket innebär att PostNords chaufförer ofta inte har tillgång till telefonnummer eller portkoder vilket i sin tur innebär att en viss andel av leveranserna misslyckas.

Vi kommer bli tydligare gentemot privatpersoner om vilka villkor som gäller och vad de kan förvänta sig när det gäller denna typ av leveranser. När det blir fel rör det sig vanligen om leveranser av privatadresserade paket från utlandet som går i företagsflödet. I de fall felet beror på våra chaufförer är det inte acceptabelt och något som vi beklagar. Vi har gått ut med en extra påminnelse till vår produktion av betydelsen att följa gällande rutiner.

PostNord har hittills i år hanterat ca 330 000 paket per dag. Antalet kundsynpunkter per dag uppgår till 51 och antalet reklamationer till 237 per dag. I förhållande till totala paketvolymen uppgår alltså antalet kundsynpunkter och reklamationer till 0,015% respektive 0,07%.

När det gäller inrikes Hempaket och privatadresserade paket från utlandet som går i företagsflödet har vi hittills i år levererat 8 200 per dag. Antalet kundsynpunkter som härrör från privatpersoner och som upplever att vi inte levererat hem paket trots att de varit hemma uppgår till 28 stycken per dag.

Med vänlig hälsning  
Stefan Lindblom

**Stefan Lindblom**  
hos Kundombudsmannen

---

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

Besöksadress: Terminalvägen 24, Solna

[kundombudsmannen@postnord.com](mailto:kundombudsmannen@postnord.com)

[www.postnord.se](http://www.postnord.se)

**Från:** Postlådan-P1 [<mailto:Postladan@pts.se>]

**Skickat:** den 12 augusti 2016 14:05

**Till:** Kundombudsmannen

**Kopia:** Eriksson, Stina; Baksa, Cecilia; Rosang, Helene

**Ämne:** VB: Utebliven leverans av PostNord företagspaket, igen (Surprise!)

Hej Lena,

Vi får nu ofta klagomål avseende hemkörning och/eller leverans av företagspaket som alla går ut på samma sak – nämligen att chauffören registrerar att ingen finns tillgänglig på adressen (fast mottagaren påstår det motsatta) och att paketet då går vidare till ombud för vanlig uthämtning.

Nedan tre mejl som inkommit bara denna vecka (vi har dessutom fått flera liknande klagomål via telefon i veckan).

Klagomålen ger ju en misstanke att vissa chaufförer verkar sätta i system att registrera "ej tillgänglig" utan att chauffören gör någon verklig ansats att avlämna paketet.

Vi undrar nu hur PostNord ser på denna problematik (omfattning exempelvis), och hur ni arbetar för att få chaufförerna att göra rätt.

Vänliga hälsningar

Joakim

## Bilaga 2

Hej!

Vill bara meddela er om att PostNord på Häradsvägen 253 141 72 Segeltorp struntar i att leverera ut paket för hemleverans.

I vårt fall hade vi avtalat om att de skulle komma mellan 17.00 - 21.00 till Alsätravägen 108 i Skärholmen. Klockan 17.30 får jag ett SMS från PostNord som säger att de besökt bostadsadressen men att ingen var hemma. Det här är en ren lögn eftersom vi var fyra stycken personer på plats under aktuell tid och en person var på plats från kl 15.30. Vi bor i radhus så PostNord kan inte heller skylla på att de inte kunde komma in genom porten eller något sådant. De har helt enkelt valt att strunta i att köra ut paketet.

Det är dels minst sagt under all kritik att de direkt ljuger om att de varit på plats då de inte varit det, dessutom har avsändande företag betalt för tjänsten att få paketet utkört och jag som kund har också valt att handla av just detta företag för att kunna få paketet utkört till bostadsadressen.

Jag vet inte hur ni hanterar sådana här klagomål, men om ni är intresserad av att följa upp saken närmare så är mitt leveransnummer jag ska uppge då jag själv nu är tvungen att hämta paketet 70702055459103141.

Mvh

NN

12736 Skärholmen

---

Från: NN

Skickat: den 16 december 2016 09:14

Till: Postlådan-P1

Ämne: Re: SV: VB: VB: Anmälan av postnord - Löpnummer P16-917

Hej,

Ja två av paketen var postnord försändelser.

05217999444920S

436883548975

Skickade inte jag ett mail där jag förklarade att det visade sig att chauffören som kört ut paketen har förfalskat min signatur för att kunna ställa av dem? Jag kommer att göra en polisanmälan mot postnord.

Mvh,

NN

Från: Postlinan

Skickat: fredag 16 december 09:04

Ämne: SV: VB: VB: Anmälan av postnord - Löpnummer P16-917

Till: NN

Kopia: [postlinantest@pts.se](mailto:postlinantest@pts.se)

Hej NN!

Jag missade beklagligtvis att det åtminstone i ett fall rör sig om paket som Fedex tagit betalt för att leverera. Vi har tillsyn över samtliga företag som delar ut brev men när det gäller paket är det bara PostNord som vi har tillsyn över eftersom företaget efter beslut av oss svarar för den samhällsomfattande posttjänsten. Låter kanske egendomligt men det är så den svenska lagstiftningen ser ut. Vi kan alltså inte agera i förhållande till PostNord ens om de på uppdrag av Fedex levererat sista biten. Då återstår frågan om PostNord lämnat försändelser utanför din dörr och lämnat uppgift om att du kvitterat också när de själva tagit betalt och svarat för hela leveransen. Du nämner i ditt senaste mail ytterligare ett par id nummer och möjligen är det PostNord försändelser.

Tacksam om du har möjlighet att höra av dig.

Med vänlig hälsning

Lars

.....

Några mail som inte tillför något i sak har utelämnats i denna sammanställning

.....

Från: NN

Skickat: den 12 december 2016 15:04

Till: Diarielåda <pts@pts.se>

Ämne: Anmälan av postnord

Hejsan!

Vill göra en klagoanmälan mot postnord då de idag lämnade paket utanför min dörr med totalvärdet ca 3k. Enligt tracking har jag (XX) funnits hemma och accepterat paketen, vilket jag inte var eftersom jag var inne i stan.

De låg väl synliga så det var en jäkla tur de inte blev stulna! Hej igen!

Första paketet kan spåras via fedex, med trackingnummer: 711982641659

Så vitt jag vet så är det postnord som levererar för fedex i mitt område, så har det alltid varit innan. Har försökt få ut en bild av signaturen men där finns ingen tillgänglig..

Andra paketen:

05217999444920S

436883548975

Jag var i Kristianstad då paketen lämnades vid min dörr så jag kan omöjligen ha tagit emot dem.

Min adress är:

NN

281 37 Hässleholm

Något mer jag kan bidra med?

Från: NN

Skickat: den 6 december 2016 04:41

Till: Diarielåda <pts@pts.se>

Ämne: Vi är så så trötta på Postnord .

Historien bara upprepar sig,

För att rätta till sina misstag behöver de många dagar.

I andra sammanhang. De kör inte ut paket som de skall till kontoret utan ljuger att de vart på adressen.

Detta går inte längre. Det går inte lita på PostNord.

Detta paket skulle till Göteborg från Tyskland men hamna i Genarp.

Status för sändning UP048666243DE

Försändelsen kan eventuellt bli försenad

Försändelsen har felsorterats

Händelser

Datum

Plats

Händelse

2016-12-05 12:43

Coop Konsum Genarp, Sverige

Försändelsen har felsorterats

2016-12-05 12:27

Coop Konsum Genarp, Sverige

Försändelsen har levererats till ett serviceställe

2016-12-04 14:03

Toftanäs, Sverige



Försändelsen är på väg

2016-12-04 14:01

UPK Malmö, Sverige

Försändelsen är på väg

Försändelseinformation

Avsändare:Posten Logistik AB / IMPORT

10500 STOCKHOLM

Mottagare:41459 GÖTEBORG

Sverige

Tjänst:Import-EPG

Fastställt kollislag:-

Vikt (kg):-

Mått i meter (L, B, H):-

Ämne: VB: Klagomål gällande försändelse

Från: NN

Skickat: den 9 december 2016 13:46

Till: Diarielåda ;  
[kundombudsmannen@postnord.com](mailto:kundombudsmannen@postnord.com)

Ämne: Klagomål gällande försändelse

Klagomål gällande försändelse med kollinr 69928531109SE

Företagspaket

Adresserat till:  
NN

131 52 Nacka Strand

Avi gällande ovan försändelse anlände per post. Där framgick att PostNord försökt dela ut paketet men att det inte varit möjligt och att paketet därför nu fanns att hämta hos ICA Maxi Nacka.

Då misstanke fanns om att paketet skulle vara otympligt och då vi saknar bil kontaktade undertecknad därför PostNords kundservice för att beställa ny utkörning. Vid detta första samtal blev jag informerad om att det skulle kosta 275 kr samt att det skulle ske under måndagen den 5/12 mellan kl 8 och 17. Jag uppgav både portkod, telefonnummer samt information om vad som står på dörren dit paketet skulle levereras. Inget paket levererades under måndagen, vi fanns på plats hela dagen. Ingen hörde heller av sig per telefon. Vid sökning av kollinr på PostNords hemsida fann vi att paketet fortfarande befann sig på ICA Maxi Nacka.

På tisdagen den 6/12 ringde jag åter till PostNords kundservice. Påtalade att paketet inte hade kommit men fick ingen vidare förklaring till det. Jag blev däremot lovad en ny utkörning, utan extra kostnad. Jag fick information om att denna utkörning skulle ske på torsdagen den 8/12. Efter avslutat samtal konstaterades att paketet skulle gå i retur till avsändaren fredagen den 9/12. Då vi kände viss oro över att paketet (liksom på måndagen den 5/12) inte skulle levereras på torsdagen den 8/12, ringde jag åter till PostNords kundservice och frågade om det inte gick att få en tidigare leverans. Det fick jag information att vi absolut kunde få. Dock visade det sig när PostNord-medarbetaren började titta i sitt system så upptäckte han att en bokning för onsdagen den 7/12 redan var gjord. Den förste jag talade med denna dag måste alltså ha sagt fel dag till mig. Jag uppgav återigen all nödvändig information såsom portkod, telefonnummer mm och blev lovad leverans onsdag 7/12 mellan kl 8 och 17.

Något paket levererades inte heller på onsdagen och vi beslutade därför att själva försöka ordna med hämtning på ICA Maxi Nacka, då det inte alls vore bra om paketet gick i retur till avsändaren. För säkerhets skull kontaktade jag ICA Maxi och mycket riktigt, paketet fanns fortfarande där.

På torsdagen den 8/12 var jag själv och hämtade paketet på ICA Maxi Nacka och transporterade det till Fabrikörvägen X med taxi, till en kostnad av 110 kr.

Sammanfattningsvis, det är undermåligt att PostNord utlovar utkörning av paket vid två tillfällen utan att utföra detta! Då det är långa telefonköer hos PostNord har detta tagit ca 2 timmar i anspråk. Vi har dessutom tvingats planera om två hela dagar, eftersom leveransen inte kan preciseras närmare än mellan kl 8 och 17. Dessutom tvingades vi till slut hämta paketet själva och betala taxin på 110 kr för att få hem det.

Är detta verkligen rimligt?

Med vänlig hälsning

NN Nacka Strand

Tel: 08-XXX

E-post:

NN

Från: NN

Skickat: den 28 oktober 2016 18:51

Till: Diarielåda <pts@pts.se>

Ämne: {Varning eventuellt spam !} Klagomål paketutdelning

Meddelandet nedan skickades från PostNord igår kl. 12:01.

Bild 1:

Jag svarade A kl. 16:31.

Bild 2:

Idag skulle jag alltså få paketet kl. 10-13 enligt vad PostNord skrivit. Kl. 11:49 fick jag ett nytt meddelande angående samma paket. På det meddelandet är leveransdagarna förskjutna en dag framåt enligt bild 3:

Bild 3:

Efter detta försökte jag ringa. Satt i telefonkö från kl. 12 - 13. Då hade jag avancerat i kön från plats 34 till plats 17 när samtalet bröts.

Fick därefter åka 2 gånger tre mil till ett utlämningsställe i Norrtälje för att hämta mitt paket. I Norrtälje hade man inte fått någon info om utdelning från PostNord.

När jag hämtat hem mitt paket var klockan 14:30.

Vad har jag för rätt till kompensation för denna förlorade dag???

Mvh NN

Telefon:

070-XXX

Adress:

AA

762 97 Edsbro

Från: NN

Skickat: den 3 november 2016 13:43

Till: Diarielåda <pts@pts.se>

Ämne: Klagomål utebliven postleverans

Hej

för tredje gången i rad har jag nu varit ledig från mitt arbete och suttit hemma och väntat på paketleverans från Posten som inte kommer som överenskommit.

Jag fick SMS igår och en valmöjlighet om vilket tidsspänn jag kunde mottaga paketet, och valde 11:00 – 13:00 (2016-11-03, kולי 00373171508035511062). Tog ledig från jobb och väntande, och som vanligt kom ingen postleverans. Ringde Postens kundtjänst som ”erbjöd” ett nytt försök en annan dag och ”schantilt” sa att ”vi kan bjuda på det”, precis som om det vore mitt fel att de inte kommer som överenskommet. Tackade nej, har inte möjlighet att vara ledig igen närmaste dagarna. På väg ut sprang jag dock på en gul postbil 30 minuter efter avtalad tid och med ren tur lyckades jag ändå få mitt paket. En minut senare och vi hade missat varandra.

Det här var tredje gången i rad som Posten inte kom som överenskommet. De förra två gångerna påstod Postens kundtjänst att ingen hade varit hemma när budet var förbi vilket är rent ljug. Ingen var här och ens gjort ett försök att leverera.

Otroligt trött på Posten och det finns ju inget alternativ. UPS och DHL är ungefär lika dåliga. Posten kan väl åtminstone ha mobilnummer till sina chafförer så kundtjänst kan ringa dem och fråga om ungefärlig tid när de behagar komma med leveransen (när de passerat överenskommen tid). Dessutom verkar chafförerna nästan aldrig ha portkoden trots att den alltid uppges vid beställning.

Chaffören jag lyckades springa på av en slump såg inte heller glad ut. De antal paket chafförerna får finns det inte en chans att köra ut enligt honom och de blir varje dag en hög över som inte levereras och som kunderna sedan får söka efter. Ren skandal, ingen normal affärsverksamhet skulle överleva på det sättet.

Antar att det inte hjälper att klaga men otroligt trött på detta.

Mvh,

NN

---

RS500490427CN

Klagande ringde efter att haft återkommande problem med att paket/rek/varubrev inte kommer fram. De exempel han nämner rör utrikes rek från Kina (mindre än 2 kg)

I det aktuella fallet (se försändelse nr ovan) har chef på kundservice enligt uppgift konstaterat att "vi vet inte vart det är, det är borta". I ett tidigare fall fick klagande själv fram att försändelsen legat tre veckor hos ombudet i Stenungssund utan att man kände till det eller att det aviserades.

Noteringen i spårningen säger att det ankom Stockholm utr Sverige 16/11 - sen ingen uppgift

Aviseringen generellt beskriver han som "spridda skurar"

Kundservice hänvisar till att avsändare får göra reklamation i avsändarlandet - vilket de har svårt att förstå.

Just nu väntar klagande på 15 försändelser. Inför resa i januari undrar han hur han ska hantera försenade leveranser .... Jag hänvisar till Kundservice och SvAAB för ev lagring, fullmakter etc.

---

Från: Diarielåda

Skickat: den 9 december 2016 12:14

Till: Postlådan-P1 <Postladan@pts.se>

Ämne: VB: Försändelse på villovägar "igen"

Från: NNN

Skickat: den 9 december 2016 11:40

Till: Agnes Karlsson, Kundtjänst Logistik , Posten <agnes.karlsson@postnord.com>;

erika.ahlqvist@postnord.se; Diarielåda <pts@pts.se>

Ämne: Försändelse på villovägar "igen"

From: Agnes Karlsson, Kundtjänst Logistik , Posten

Sent: Monday, October 24, 2016 9:38 AM

To: NN

Subject: SV:

PTS@pts.se

Hej NN

Jag har nu följt upp detta med Thomas som är lokal chef för utdelningen där du bor, Thomas har pratat med brevbärarna om detta och det är vi som gjort fel .

Du har ofta stora försändelser och har varit hemma för det mesta så brevbäraren tyckte att man gjorde dig en tjänst.

Thomas har förklarat att vi måste följa de regler som finns och att detta sätt att lämna brev inte får ske igen!

Tack för att du hörde av dig så vi fick följa upp detta med brevbäraren! Ber om ursäkt och tror med detta att det ska fungera framöver.

Med vänlig hälsning

Agnes Karlsson

Kundservicechef

Postnord

Från: NN

Skickat: den 21 oktober 2016 12:44

Till: Agnes Karlsson, Kundtjänst Logistik , Posten

Ämne: Re: PTS@pts.se

Sorry glömde bilder samt hittade ett annat litet kolli som också var lagd i trappen RS265788494CN, den är inte ens spårbar!

Mvh NN

Hej på er, denna gång har jag en försändelse som enligt PN kundtjänst hamnat hos fel ombud, nämligen i Östersund, ICA Odenhallen!?

Eftersom PN har bytt aviseringsnummer till AV 4150 6557 3 SE (se bild) går den inte att spåra och jag vet inte vad detta är, från vem eller innehåll. Jag väntar på både inrikes och utrikes försändelser. Och det är stundande julförsäljning vilket innebär att om detta är varor som är avsedda för försäljning, vilket jag tror, är det MYCKET olyckligt milt sagt!

PN's kundtjänst förklarar att de ska försöka att förmä ombudet i Östersund eller om det var Sundsvall att skicka försändelsen till ICA Maxi i Kumla dit det egentligen ska, på avin jag fått står detta stämplat.

Men försöka duger inte, då det är PN's personal som skickat det fel tycker jag att ansvaret ligger hos PN att se till att försändelsen hamnar hos rätt ombud! Varför kan inte Postnord plocka upp det och se till att det hamnar rätt?? Inte ska det vara upptill respektive ombud?!

I annat fall skickas försändelsen tillbaka till avsändaren, i värsta fall Kina, vad kostar inte det? Varför kan det inte bara skickas till rätt ombud. Vad är det för logistik? PN har ju personal som hämtar/lämnar försändelser hos ombuden hela tiden, varför inte ta min försändelse tillbaka och se till att det hamnar hos rätt ombud eftersom rätt leveransadress finns på det?

Jag har reklamerat detta via hemsidan samt pratat med kundtjänst per telefon men av egen erfarenhet och kollegors så brukar det inte hjälpa, tyvärr.

En mycket frustrerad kund.

Mvh

NN

69231 Kumla

Sweden

NN



From: Agnes Karlsson, Kundtjänst Logistik

, Posten

Sent: Friday, October 21, 2016 12:11 PM

To: NN

Subject: SV:

PTS@pts.se

Hej NN

Tack för ditt mail, jag har fått det från Erika Ahlqvist för uppföljning och återkoppling då hon just idag sitter upptagen i ett möte, jag har kontaktat lokal chef för att be om deras svar och efter det återkommer jag till dig med mer utförligare svar, om du har kollinummer på något av de paket du ser är lämnat så vill jag gärna ta del av det för att se vad som hänt, inga paket ska lämnas på det vis du beskriver så detta ser vi allvarligt på och måste agera snabbt för att se vad som går fel!

Tack för att du tog dig tid att höra av dig, jag tar detta på högsta allvar!

Med vänlig hälsning

Agnes Karlsson

Kundservicechef

Postnord

Från: NN

Skickat: den 21 oktober 2016 10:53

Till: Erika Ahlqvist, PostNord Logistics

Ämne: PTS@pts.se

Hej, jag fattar inte logistiken hos PostNord och önskar en förklaring. Två dagar i rad (19e och 20e oktober) har jag hittat utrikes försändelser, modell större, se bild, i trappen i vårt flerfamiljshus. Dessutom har det funnits personer hemma dessa dagar. Ingen har ringt på dörren utan lagt detta i trappen. Men det jag verkligen inte fattar är att försändelser som uppenbart inte går in i ett normalt inkast, > 3 cm (dessa var ca 6 cm tjocka) en försändelse var ett paket

dessutom, varför går dom med i en utdelning överhuvudtaget? Varför inte avisera på en gång? För dom ska väl aviseras, inte läggas fritt så att vem som helst ska kunna stjäla. 5 e gången i år, börjar bli "smått" irriterad. Någon måste väl kunna tänka logistiskt, logiskt och självständigt inom PN? Vem är logistikansvarig för utdelningen? Är det den lokale postmästaren eller? Vi bor i en liten kommun, man borde, som brevbärare, kunna sina rutter och hur brevlådorna ser ut. Detta är dessutom utrikes försändelser alltså inte några inrikes "Påse På Dörren" leveranser!

Ska tilläggas att de gånger som ingen varit hemma och när man kommer hem och hittar leveranser i trappen så har det varit värden i försändelserna, t.ex. en mobiltelefon för ca 2 000 kr i ett av dom. Vem tar ansvar för värdefulla leveranser om dessa försvinner, om brevbäraren lägger dom i en trapp, i ett flerfamiljshus? Varför är det så svårt att avisera försändelser, skrymmande, direkt och skicka dessa till ombuden för uthämtning?

Som sagt har detta hänt 5 ggr i år och fr.o.m nu kommer jag att anmäla varje avvikelse till er. Ska tilläggas att jag har kontaktat lokala företagscentret, vilket har så udda tider, 8.30-10 samt 15.00 till 18.00 att det är svårt att få en kontakt.

Med vänliga hälsningar/best regards

NN

69231 Kumla

Sweden

NN

---

Från: NN

Skickat: den 8 december 2016 17:49

Till: kundservice.privat.se@postnord.com

Kopia: Diarielåda ; kundombudsmannen@postnord.com

Ämne: Fwd: Fwd: Re: Svar från PostNord.

Ja, jag fortsätter gnälla, för blinda ögon.

Fick igår en Avi till, på ett paket jag väntade på, att jag kunde lösa ut det mot lite tull. Dock pga att det ösregnade, så väntade jag med det till idag, som tur är, för hade jag försökt lösa ut det igår med, så hade jag varit ännu mer förbannad idag. För som ni förstår, så fanns där inget att hämta ut. Så nu har jag en avi, som säger hämta ut, men inget att hämta ut, för enligt ombudet är det försenat. När det skulle funnits igår. Men det är ju så himlans långa avstånd här i skåne, att det tar flera dagar att gå från malmö upp till helsingborg.

För referens så gäller det UB006508710US.

För övrigt, så fanns där ingen post idag heller, ingen reklam, och inget varubrev som skulle kommit idag i lådan.

Då det är litet nog att inte behöva aviseras. Detta gäller då UA551088416SE.

Är ju inte direkt hoppfull att 00373500489571783091 som skall komma imorgon, faktiskt kommer att göra det..

Senaste respons från Postnord - 2016-09-12

Kopia skickas nu även till Postnords kundombudsman samt PTS.

Lär ju dock inte bli någon bättring oavsett, nu när julen stundar, kommer bara bli värre för var dag.

NN

252 68 Helsingborg

On 2016-12-06 21:49, NN wrote:

Hej...

Så, ännu en vecka har passat, tänkte uppdatera er angående mitt förra mail, inte för ni brytt er om att svara på det..

Fick idag 6/12, en PÅMINNELSE, att hämta ut ett stort brev, dvs mitt paket, som då hade anlänt den 1/12. Frågan är ju vart den ursprungliga avin är, för den har inte dykt upp ännu.

Så summa summarun, ingen av de två reklamerna ni själva delar ut förra veckan kom, den igår kom inte heller, och idag kom påminnelse avin.

Så känns som även om ni säger att ni delar ut sakerna dagen efter, så känns det mer som det är närmsta soptunna reklamen hamnar i. Lite hemskt när man faktiskt vill ha den, är ju normalt att folk skäller på att de inte vill ha den, lite ironi i det säkerligen.. Men hur mycket annan post saknar jag, är min stora fundering. Är inte bättre i nuläget på företagspaketfronten, har fyra av fyra paket aktiva för spårning nu hos er, för de inte kommit fram som de skall. kan inte annat än att förstå hur det kommer sig att schenker bring osv tar marknadsdel efter marknadsdel..

NN

Forwarded Message -----

Subject: Re: Svar fr=c3=a5n PostNord.  
Date: Tue, 29 Nov 2016 17:29:33 +0100  
From: NN  
To: kundservice.privat.se@postnord.com  
Hej igen,

känns som detta aldrig tar slut, under sommaren så fungerade ju allt som det skulle, tom i början på förra veckan när 15/85 hade vinterkräksjukan så kom posten.

Men sedan torsdagen 24/11 så har det uteblivit. Dvs 4e dagen idag utan post. Kan ju även varit tidigare, men iaf på förra måndagen så kom reklamen, men inte på torsdagen. Och nu så borde även avier för paket från utlandet ha dykt upp. Hade man kunnat, så hade jag helt enkelt valt en annan leverantör än PostNord, så är läget när det gäller brev sedan Mars.

Går det så väljer jag aktivt andra leverantörer för paket, då ni även strular där, om än inte lika mycket, det är mest på företagssidan där som det går åt pipan.

Mvh  
NN  
25268 Helsingborg  
On 2016-09-12 15:04, kundservice.privat.se@postnord.com wrote:

Hej NN,

tack för din e-post!

Jag tar detta vidare till ditt lokala brevbärarkontor så de får se över hur det kommer sig att det fungerat bra under sommaren och nu blivit sämre igen.

Med vänlig hälsning  
Sofia  
PostNord Sverige  
Kundservice

Från: NN

Skickat: den 21 november 2016 13:22

Till: Diarielåda <pts@pts.se>

Ämne: Klagomål postnord

Hej

Postnord verkar ha slutat att dela ut paket. Jag fick avisering och fick hämta paketet på utlämningsstället pga att paketet inte fått plats i lådan. På bifogad bild ser man att det var en bluff.

För övrigt kan nämnas att vi inte alltid får post utdelad alla veckans, m-f, dagar.

Den gamla devisen, säkert som ett brev på posten, är numera ett skämt.

Mvh

NN

374 34 Karlshamn

Sweden

XX

E-mail: NN



Från: NN

Skickat: den 9 december 2016 16:34

Till: Diarielåda <pts@pts.se>

Ämne: Hur postnord behandlar sina kunder. Hej!

Jag skriver igen nu har jag fått ett av pakten, det andra kom inte som dom lovat. Jag skrev till er kl 10.31. Jag upptäckte att postnord har ändrat mitt namn. Jag heter Birgit Landin och det står det på ursprungsetiketten. Det är ett utlandspaket som DHL har transportat till Sverige och Postnord tar över när det kommit till den svenska jorden. Posten har ändrat mitt namn till Veronika Birgit Johansson.

Tagit bort portkoden. Adress och telefonnummer stämmer. Bifogar bild på adressetiketterna Får dom verkligen döpa om folk till andra namn. Är inte detta kriminellt?

MVH

NN

12373 FARSTA