



<b>Datum</b>	<b>Vår referens</b>	<b>Sida</b>
2017-01-17	Dnr: 17-229	1(3)
<b>Ert datum</b>	<b>Er referens</b>	

Postavdelningen  
Pär Lindberg  
08-678 57 64  
par.lindberg@pts.se

Postnord Group AB  
Att: Fredrik Hammarqvist  
**Med e-post**

## **Begäran om redogörelse rörande brister i Postnords hantering av större postförsändelser (dnr 17-229)**

Post- och telestyrelsen (PTS) har öppnat ärende dnr 17-229 avseende tillsyn med anledning av anmälningar gällande brister i Postnords leveranser av större postförsändelser. Syftet är att säkerställa att postverksamheten uppfyller kraven i 2 kap 6 § postlagen (2010:1045) om att postverksamhet ska bedrivas så att den tillgodoser rimliga krav på tillförlitlighet och så att skyddet för avsändarnas och mottagarnas personliga integritet upprätthålls. Av 4 kap 14 § postlagen framgår att tillståndsmyndigheten har rätt att på begäran få de upplysningar och handlingar som behövs för tillsynen.

Post- och telestyrelsen (PTS) har noterat en ökning av klagomålen rörande hanteringen av paket och större brev. Klagomålen avser försändelser där hemleverans ska ske, försändelser avsedda för avhämtning på utlämningsställe samt försändelser där utdelning ska vid bostad eller verksamhetsställe.

Som framgår av bilaga 1 tillskrev PTS Postnord i augusti 2016 med anledning av klagomål rörande hemleverans av paket och fick då en redogörelse för flera åtgärder som skulle vidtas för att förbättra kvaliteten och öka tydligheten gentemot mottagarna. Aviseringarna skulle ses över och vid behov förtydligas för att undvika missförstånd och otydligheter kring vad kunden kunde förvänta sig och chauffören skulle framdeles ringa mottagaren när dennes telefonnummer är tillgängligt. Vidare skulle uppföljningen av hemleveranser skärpas för att, såvitt vi förstår, stävja att felaktiga uppgifter lämnas om att leveransförsök har gjorts. Åtgärderna sammanfattas i Postnords blogg, till vilken vi också hänvisades av Postnords Kundombudsman.

---

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

<http://www.postnord.com/sv/om-oss/vara-asikter/blogg/blogg/nya-rutiner-ska-starka-kvaliteten-pa-hemleveranser/>.

Som framgår av exemplen i bilaga 2<sup>1</sup> förkommer alltjämt att chaufförer uppger att leveransförsök har gjorts trots att mottagaren varit hemma och det inte förefaller ha funnits några hinder i övrigt för leverans. Även det motsatta förfarandet förekommer, d.v.s. försändelser lämnas utanför en lägenhetsdörr samtidigt som det i spårningsfunktionen anges att de har tagits emot och kvitterats av mottagaren.

Flera klagomål rör just själva spårningsinformationen. Av dessa klagomål framgår att försändelser har cirkulerat inom Postnord på ett för i vart fall mottagaren obegripligt sätt. Även om det skulle visa sig att mottagaren svävar i okunskap om vilken tjänst det handlar om och vad som ingår i denna är det knappast rimligt att den information som lämnas i spårningsfunktionen eller av chauffören är vilseledande. Detsamma gäller när spårningsfunktionen utan förklaring visar att ett försändelser har cirkulerat inom Postnord på ett för mottagaren obegripligt sätt eller att det har levererats till ett utlämningsställe som förefaller helt sakna anknytning till den leveransadress adressatens har angett. PTS har återkommande även tagit emot klagomål där man påtalat att försändelsen inte finns hos det ombud som angetts på avin.

En annan typ av klagomål rör brev försändelser som aviseras för avhämtning hos postombud med hänvisning till att de är för stora för att delas ut trots att det uppenbarligen rör sig om försändelser som adressaten visat mycket väl går att dela ut i postlåda eller postinlägg i lägenhetsdörr. Ett annat problem som påtalats är att mottagarens namn förvanskas när ett utifrån kommande försändelse förses med svensk etikett.

Ovanstående är ett axplock av några typer av klagomål som under de senaste två månaderna har inkommit till PTS rörande hanteringen av större postförsändelser. PTS utgår ifrån att liknande klagomål framförs också till Postnords Kundservice. Eftersom snarlika klagomål återkommer bedömer vi att det kan röra sig om mer systematiska brister som behöver åtgärdas.

Med hänvisning till ovanstående begär PTS en redogörelse för de bakomliggande orsakerna till de kvarstående bristerna i Postnords hantering av

---

<sup>1</sup> PTS har tagit bort vissa personliga uppgifter från exemplen. Vi har i bilagan inte heller dokumenterat samtliga bilagor i form av foton eller liknande. Om Postnord för att kunna lämna begärd redovisning önskar ytterligare information om vissa exempel ber vi er kontakta PTS.

större postförsändelser samt vilka konkreta åtgärder som avses vidtas för att komma till rätt med dessa brister, hur åtgärderna ska följas upp samt när åtgärderna enligt Postnords bedömning ska ha fått avsedd effekt.

Redogörelsen ska också innehålla en analys av vilken påverkan de förändringar i produktionssätt och organisation som Postnord har genomfört under senare år har haft på operatörens utdelningskvalitet och tillförlitlighet när det gäller hantering av större försändelser.

I redogörelsen ska även ingå en sammanställning av vilka klagomål angående brister vad gäller hantering av större försändelser som Postnord själva har tagit emot under perioden från den 1 september 2016 till den 31 december 2016. Av redovisningen ska, så långt möjligt, framgå vilka av Postnords tjänster som klagomålen avser.

Redogörelsen ska vara PTS tillhanda senast den 15 februari 2017.

Med vänlig hälsning

Pär Lindberg