

Post- och Telestyrelsen  
Postavdelningen  
Att: Pär Lindberg  
Box 5398  
102 49 STOCKHOLM

Via e-mail

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

T +46 10 436 00 00

2018.08.20  
Sida 1/6

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

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.

Ert datum  
20180618

Vår beteckning  
PN2018:2123

Er beteckning  
Dnr 18-6798

Mot denna bakgrund har PTS i skrivelse till PostNord den 18 juni 2018 ställt ett antal frågor.

Informationsklass  
Hemlig

### Bakgrund kring moms på privat direktimport från tredje land

#### Lagstiftningen

Privatpersoner är som huvudregel skyldiga att erlägga tull och moms på importerade varor från länder och områden utanför EU:s tullunion ("Tredje Land"). Från huvudregeln har det allt sedan Sveriges inträde i EU funnits undantag från momsplikten för försändelser med ett värde understigande 22 EUR<sup>1</sup> (motsvarande 300 SEK enligt föreskrifter från Tullverket<sup>2</sup>). Från detta undantag finns i sin tur ett undantag för försändelser som utgör ett led i en postorderförsäljning för vilka privatpersonen är skyldiga att erlägga moms oavsett värde (såvida det inte är fråga om utländska periodiska tidskrifter). Härutöver utgår tull på försändelser med ett värde överstigande 1500 SEK.

PostNord har fram till och med den 1 maj 2016 upprättat deklarationer för varor med ett värde överstigande 300 SEK och krävt in moms och tull från mottagarna. Detta har däremot inte skett för varor med lägre värden. Sedan Sveriges inträde i EU har Tullverket varit införstått med processen och accepterat den. Varorna har anmälts till Tullverket och någon deklaration har inte behövt lämnats för försändelser med värde under 300 SEK trots att andelen postorderförsändelser ökat under senare år.

Styrelsens säte  
Solna

Org nr  
556711-5695

<sup>1</sup> Jfr Lag (1994:1551) om frihet från skatt vid import, m.m.

<sup>2</sup> Assessment of the application and impact of the VAT exemption for importation of small consignments Specific Contract No7 TAXUD/2013/DE/334. Ernst & Young – May 2015

Under 2010-talet antog EU ett nytt tullreglemente. Med anledning av den nya Tullkodexen<sup>3</sup> trädde även en ny tulllag i kraft i Sverige per den 1 maj 2016. I regelverket återfinns övergångsbestämmelser på olika områden, inklusive postområdet där dessa gäller fram till år 2021.

PostNord har inte erhållit några nya instruktioner om hanteringen av försändelser i samband med införandet av den nya lagstiftningen utan PostNord har fortsatt att agera i enlighet med den tidigare processen.

I en revisionsrapport som Tullverket upprättade under sommaren 2015 konstaterade Tullverket att verket behövde titta vidare på hur PostNord ska hantera lågvärdigt gods samt på rollen som deklarant respektive ombud och hur dessa ska kunna utföras. Orsaken var främst den nya Tullkodexen. Tullverket har dock inte anmärkt, vare sig i rapporten eller vid något annat tillfälle, på PostNords tillvägagångssätt för att anmäla varor till Tullverket som ankommit från Tredje Land.

---

2018.08.20  
Sida 2/6

Enligt Tullkodexen är postbefordringsföretag endast skyldiga att anmäla försändelserna till tullen vid ankomst till Sverige och inte att upprätta deklarationer som deklarant såvida företaget inte blir utsett till deklarant av tullmyndigheten. Postbefordringsföretag kan dock agera tullombud för mottagarna förutsatt att mottagarna utser postbefordringsföretaget till ombud.

Enligt Tullkodexen får varor vars ankomst anmäls till tullen inte utan tullmyndigheternas medgivande föras bort från den plats där de anmäls<sup>4</sup>. Om så ändå sker svarar postbefordringsföretaget som trotsar detta påbud för den tullskuld som uppkommer med anledning härav, dvs. i det här fallet den uteblivna momsens, även om det hela tiden är mottagarens ansvar att säkerställa att momsens erläggs.

PostNord hade således sedan lång tid tillbaka genomfört sin anmälningskyldighet i enlighet med Tullkodexen. Det skedde genom att försändelserna placerades med en postal s. k. CN-22 deklaration på ett transportband, vilket enligt PostNord är ett av Tullverket accepterat förfarande. PostNord har vidare fortsatt att agera deklarant för försändelser över 300 SEK, men hade fram till 1 mars 2018 inte någon process för försändelser med värden understigande 300 SEK då det inte har funnits krav på en sådan. Den nya tullagen gav tullmyndigheterna möjlighet att utse en postoperatör som deklarant, men Tullverket har inte utnyttjat denna möjlighet.

#### Förändrade flöden

Under 2017 skedde en kraftig ökning av antalet försändelser med kommersiellt innehåll som ankom till Sverige från länder utanför EU:s tullunion. Med stora variationer ankom det uppemot ca 150 000 försändelser per arbetsdag. Orsaken till detta var låga priser på varor och frakt i kombination med låga terminalavgifter för godset från vissa länder, framför allt Kina. De låga terminalavgifterna bestäms inom ramen för Världspostunionen (UPU).

<sup>3</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 952/2013 av den 9 oktober 2013 om fastställande av en tullkodex för unionen (tullkodex)

<sup>4</sup> Jfr Tullkodexen Art 139 punkt 7.

Den 27 november 2017 träffade företrädare för PostNord den politiska ledningen för Finansdepartementet för att uppmärksamma departementet på utvecklingen och för att sondera möjligheten för extra anslag till Tullverket i syfte att få fler försändelser momsdeklarerade.

Den 6 december 2017 uppmanade PostNord i ett externt nyhetsbrev beslutsfattare att närmare utreda hur dessa försändelser skulle kunna momsdeklareraras.

I januari 2018 uppmärksammades i diverse medier att staten går miste om momsintäkter genom den praxis som då gällde.

#### Handlingsplan

Efter flera dagars intensiv mediebevakning kontaktade Tullverket PostNord och ville diskutera momshanteringen, vilket skedde vid ett möte den 18 januari 2018. På mötet klarlade Tullverket sin syn på hanteringen av postorderförsändelser från Tredje Land. Tullverket förtydligade att moms framgent skulle tas ut på detta flöde från första kronan. Fram till detta datum hade PostNord, såsom framgår ovan, ingen anledning att tro att det tillvägagångssätt som tillämpades inte accepterades av Tullverket.

---

2018.08.20  
Sida 3/6

Tullverkets inställning på mötet var att PostNord omedelbart skulle upphöra med att lämna ut sändningar som vi inte kunde visa att det hade betalats moms för. Då det var omöjligt för PostNord att göra detta bestämdes istället att PostNord senast den 1 mars 2018 skulle ha tillsett att moms erlades på de kommersiella försändelser som anländer från Tredje Land och PostNord ålades också att ta fram en handlingsplan till samma datum.

Åläggandet innebar således att en process för att hantera uppemot 150 000 försändelser per dag skulle vara i drift per den 1 mars 2018, i annat fall skulle PostNord inte få Tullverkets medgivande att distribuera godset till mottagarna. PostNord var till den 1 mars 2018 således tvunget att säkerställa ett system där mottagarna utsåg oss till tullombud för att kunna hantera mottagarnas tulldeklarationer. För att genomföra detta behövde PostNord anskaffa IT-utrustning, upphandla och utveckla mjukvara, anställa personal, hyra lagerlokaler, säkerställa betalningsrutiner och kommunikation med mottagarna etc.

Som framgår ovan var den omställning av tullhanteringen som gjordes mycket omfattande och en extraordinär händelse som dessutom skedde under en väldigt kort tidsperiod. Detta medförde bland annat att verksamheten behövde driftsätta ett IT-system som varken var färdigutvecklat eller dimensionerat för de volymer som behövde deklarerars. Rutinerna för avisering om betalning från mottagarna hann inte säkerställas fullt ut. För att hantera den stora volymen ankommande gods och därmed säkerställa en skyndsam leverans till kunden tvingades PostNord vid starten att anställa ca 450 nya medarbetare inom lagerhantering, momsdeklaration och kundservice. Givet det omfattande arbetet och den korta tidsramen fanns inte möjlighet att testköra systemen eller att utbilda personalen på ett adekvat sätt. Även om PostNord helt prioriterade denna fråga och satte in alla tillgängliga resurser gick det i en sådan situation inte att förhindra att det uppkom vissa fel och imperfektioner. Det är PostNords uppfattning att motsvarande situation inte kommer att behöva ske igen och att problemen var av engångskaraktär.

## Svar på PTS frågor till PostNord

### 1. Relevanta mål för Kundservice, till exempel mål avseende väntetid för att nå PostNord, särskilt långa väntetider, tappade samtal (vid telefon), tid innan återkoppling till den klagande (vid e-post) och kundnöjdhet

Kundservice målbild gällande telefon och mail för privatkunder är;

- Telefon, snittkö på 2 minuter för inkommande telefonsamtal
- Mail, svarstid på inkommande mail på 24 timmar

Kundservice målbild gällande kundnöjdhet för privatpersoner är;

- Bemötande, 4,3 på en femgradig skala (där 1 är lägst och 5 är högst)
- Lösning, 3,8 på en femgradig skala (där 1 är lägst och 5 är högst)

---

2018.08.20  
Sida 4/6

### 2. Resultat från uppföljning av relevanta mål och övriga indikatorer under 2018, totalt för Kundservice samt, om tillgängligt, för klagomål som rör försändelser med varor från länder utanför EU

Utveckling på kundnöjdheten för privatkunder i kundservice januari – juli 2018:

	Snitt kötid telefon min:sek	Svarstid mail
Januari	02:18	23 timmar
Februari	01:24	21 timmar
Mars	05:04	22 timmar
April	09:44	ca 2 veckor
Maj	08:14	ca 1 vecka
Juni	06:12	24 timmar
Juli	05:23	21 timmar

Utveckling på kundnöjdheten för privatkunder i kundservice januari – juli 2018:

	Bemötande	Lösning
Januari	4,01	3,46
Februari	4,18	3,48
Mars	3,90	3,26
April	3,70	3,18
Maj	3,90	3,22
Juni	4,01	3,26
Juli	4,01	3,28

Utveckling av tappade samtal från privatkunder till kundservice januari – juli 2018:

Sedan mars har kundservice aktivt hänvisat kunder som vill efterfråga kvitto och bilder på importförsändelser till [postnord.se/moms](http://postnord.se/moms). Detta har då bidragit till att kunderna valt att avsluta samtalet då de enklare kan eftersöka informationen där. Anledningen till att så många kunder vill se en bild på försändelsen är att de vill veta vilken försändelse de ska betala moms för då det inte var ovanligt att mottagaren hade gjort flera beställningar som då ankom i olika försändelser.

Vår uppföljning visar även att i takt med att rutinerna blir mer kända så minskas också antalet tappade samtal.

	Tappade samtal
Januari	10 %
Februari	4 %
Mars	25 %
April	40 %
Maj	35 %
Juni	32 %
Juli	24 %

### 3. De åtgärder PostNord vidtagit för att nå Kundenservice målsamt de effekter och lärdomar de gett

2018.08.20  
Sida 5/6

Som beskrivits under rubriken " Bakgrund kring moms på privat direktimport från tredje land" så skapade den kraftiga volymutvecklingen tillsammans med den synnerligen korta tiden för införandet av de nya rutinerna en hel del utmaningar vid starten i mars. Detta ledde i sin tur till att antalet klagomål till kundservice ökade kraftigt, något PostNord då inte var rustat för att hantera.

Sedan dess har PostNord vidtagit nedan beskrivna åtgärder för att hantera situationen för att därigenom nå den målbild som finns för verksamheten;

- Utökat bemanningen på Kundenservice med cirka 60 medarbetare.
- Vidareutbildning av all personal inom Kundenservice privat i internationell postservice med fokus på tull- och momsfrågor. Syftet var att öka produktiviteten, förbättra svarstiderna och därigenom kundnöjdheten.
- Initierat nära samarbete med Tullverkets "tullsvår" och PostNord's kundservice så att kunder som tidigare hanterats felaktigt mellan avdelningarna nu hanteras på ett korrekt sätt.
- Skapat ytterligare självservicefunktioner på [postnord.se/moms](http://postnord.se/moms) för att minska behovet för mottagare att behöva ringa in, exempel på funktioner är förfrågan om kvitto, innehåll och bild på försändelsen.
- Löpande uppdaterat innehåll och FAQ på [postnord.se/moms](http://postnord.se/moms)
- Stabiliteten på telefoni har under april månad omhändertagits tillsammans med leverantör för att minimera risk för tappade eller tysta samtal som det inkommit kundreaktioner på.
- Etablerat en tillfällig chatt som ny kanal för att ytterligare öka tillgängligheten för kunderna.
- Aktiviteter har löpande skett från kundservice i sociala medier för att besvara allmänhetens frågor och öka kunskapen. Detta har i sin tur skapat bättre förutsättningar allt eftersom förståelsen för moms och hanteringsavgiften ökat och mottagarna därigenom fått rätt förväntan.
- Parallellt har åtgärder vidtagits i själva den fysiska hanteringsprocessen av försändelserna samt tillhörande IT system för att öka möjligheterna för Kundenservice att ge snabbare service åt kunden. Dessa förbättringar har löpande implementerats allteftersom brister identifierats.

Stockholm, som ovan

Åke Holst  
PostNord Sverige AB

---

2018.08.20  
Sida 6/6