

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

Via e-mail

**PostNord AB (publ)**  
SE-105 00 Stockholm

T +46 10 436 00 00

---

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

15 februari 2017

Sida 1/~~6~~6

PostNord inkommer härmed med yttrande över PTS skrivelse av den 17 januari 2017 avseende Begäran om redogörelse rörande brister i PostNords hantering av större postförsändelser ("Skrivelsen").

Under sommaren 2016 förekom det en hel del i media kring PostNords hantering av större försändelser. PostNord genomförde då omedelbart ett antal åtgärder. I skrivelse av den 26 augusti 2016 från PostNord (Kundombudsmannen) till PTS redovisas dessa åtgärder. Här kommer inledningsvis att redovisas status avseende dessa åtgärder:

**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.**

**Status:** Ett antal förbättringar har successivt genomförts på de aviseringar som går ut till våra kunder, exempelvis har texten kring föravisering förtydligats för att tydliggöra vart kunden ska vända sig vid eventuella frågor. När kunden på vår hemsida söker på sitt paket (via kolli-id som skickats från avsändaren i orderbekräftelsen) så möts kunden av följande information:

*"Försändelsen har ännu inte lämnats in till PostNord för transport, Om du har frågor ber vi dig därför att kontakta avsändaren. Så fort PostNord har fått försändelsen och den är på väg uppdaterar vi med den informationen här i tjänsten."*

**För att öka sannolikheten för att mottagaren svarar när chauffören ringer och föraviserar leverans kommer chaufförernas mobilnummer inte längre vara dolda i displayen**

Styrelsens säte  
Solna

Org nr  
556771-2640

postnord.com



**Status:** Fr.o.m. 22 augusti 2016 visas chaufförens telefonnummer.

**Chauffören ska alltid ringa inför leverans av paket om mottagarens mobilnummer finns angivet, även om kunden inte betalt för den tilläggstjänsten.**

**Status:** Ny rutin trädde i kraft den 22 augusti 2016 och rutinen gäller för samtliga logistik tjänster. Se utdrag ur den nya rutinen:

*”För att förbättra PostNords leverans kvalitet ska chauffören ringa till mottagaren om denne inte är anträffbar och/eller inte svarat på porttelefon. Förutsättningen är att mottagarens telefonnummer står på fraktsedeln.*

1. *Leverans försök sker och mottagaren är inte anträffbar*
2. *Ring om mottagarens telefonnummer finns på fraktsedeln*
  - *Leverera om möjligt om mottagaren är i huset eller direkt anslutning*
  - *Om leverans inte är möjlig ska lämplig felkod användas”*

---

15 februari 2017

Sida 2/666

Utöver de åtgärder som nämndes i Kundombudsmannens skrivelse har ett antal övriga åtgärder genomförts:

\* Under hösten 2016 har **systemstödet i chaufförernas handdatorer utvecklats** för att underlätta att hantera telefonavisering vid leveranser så att det sker på ett korrekt sätt av chauffören.

\* **I början av december 2016 implementerade PostNord en ny lösning för hemleverans – FlexChange.** Det är en app och landningssida som successivt kommer att ersätta befintliga aviseringslösningar till privatpersoner. I FlexChange får mottagaren på ett tydligare sätt än tidigare möjlighet att välja dag och tid för leverans. Vi öppnar även upp möjligheter som att enkelt välja leverans utan kvittens om man inte är hemma eller att hämta paketet själv på distributionsenhet om man önskar. Våra erfarenheter så här långt är väldigt positiva, bland annat har antalet misslyckade leveranser av paket till privatpersoner minskat betydligt. Vi kommer under 2017 att fortsätta med detta arbete med syfte att ytterligare förbättra upplevelsen för privatmottagare.

\* **Processbeskrivningar för hemleverans har tagits fram:**

Processen för hemleverans till privatpersoner gäller för MyPack home, MyPack Collect med överskridna produktvillkor, importpaket DPD adresserade till privatpersoner med DPD:s tilläggstjänst för tidsbokad leverans samt PostNord Parcel adresserade till privatpersoner med överskridna produktvillkor.

**Processen:**

1. Avsändaren skickar EDI-fil till PostNord
2. Avsändare bokar upphämtning
3. Upphämtning hos avsändaren
4. Sortering på uppsamlade terminal (för paket avsända utrikes är detta första hanteringen i Sverige)
5. Mellanområdestransport
6. Sortering på spridande terminal
7. Transport till distribuerande enhet.
8. Ankomstregistrering på distribuerande enhet. Efter ankomstregistreringen läggs paketet i ett lager i avvaktan på bokning av utkörning från mottagaren.
9. När paketet ankomstregistreras sker en avisering till mottagaren. Avisering sker i första hand via sms. Om sms-nummer saknas sker aviseringen via e-post eller, om även e-post saknas, via ett fysiskt brev. Aviseringen innehåller information om utkörningsalternativen och mottagaren kan via en sk landningssida boka utkörning av paketet. Bokning kan även ske genom att mottagaren ringer kundservice. Mottagaren kan boka dag och tidsintervall för utkörning och om tjänsten tillåter "Leverera även om jag inte är hemma". Mottagaren kan även välja att Hämta själv.
10. Försändelsen körs ut enligt mottagarens val.
11. Överlämning till mottagaren
12. Om ingen bokning av utkörning/hämta själv skett inom 2 dygn sker en påminnelseavisering. Ytterligare en påminnelseavisering sker efter 7 dygn (då också alltid via ett fysiskt brev).

**\* Hantering av avvikelser:**

- När vi inte kan leverera (oavsett anledning) ska mottagaren ringas upp om telefonnummer finns på försändelsen. Chaufförens mobilnummer visas.
- Om paketet därefter inte kunnat levereras läggs en händelsekod på paketet som innebär att paketet inte kunnat levereras (bomkörsavisering). För paket som väger mindre än 20 kg och har en omkrets och längd på mindre än 3 meter, levereras de till ombud. Övriga paket behålls på distribuerande enhet. För båda alternativen gäller att mottagaren får en ny avisering var de

---

15 februari 2017

Sida 3/666

ska hämta paketet. Har vi inte kunnat leverera paketet efter 14 dagar, returneras paketet till avsändaren.

#### \* Uppföljning av hemleveranser:

Hemleveranser av vår tjänst MyPack Home följs upp genom att vi gör följande kontroller:

- 1) Har vi kört ut det rätt dag?
- 2) Har vi kört ut det i rätt tid (dvs inom angivet tidsintervall, mäts "i tid", "för tidigt" eller "för sent")

#### \* Uppföljning av loopande kollin (kollin som "fastnar" i våra system och skickas fram och tillbaka mellan terminaler)

Loopande kollin beror oftast på fel förvarningar i våra system, vilket i sin tur kan bero på flera olika orsaker. Vanligast är att vi inte lyckas ändra mottagarinformationen när den är felaktig. Detta är i sin tur vanligast på utrikes paket där tex postnumret kan vara fel eller det finns dubbla adressetiketter. Terminalerna tar dagligen ut en lista på alla kollin som snurrat mer än två dagar på en terminal för att rätta till eventuell felaktig information.

#### \* Paket som hamnar på fel ombud och därmed blir felaviserade

Att ett paket hamnar hos ett felaktigt ombud är mycket ovanligt men kan undantagsfall förekomma. Att ställa krav på att all maskinell sortering skall bli 100% rätt skulle medföra helt andra kostnader för PostNord och därmed kunderna i slutändan. Det är mycket olyckligt att våra kunder i dessa fall drabbas men att helt undvika att sorteringsmaskinerna gör något fel går inte. I förkommande fall försöker vi lösa misstaget på ett för kunden så bra sätt som möjligt.

#### \* Registrering av reklamationer

PostNord särskiljer inte "större försändelser" vid registrering av reklamationer och kundsynpunkter/klagomål.

Vid reklamation, som enligt vår definition avser anmärkning på specifik tjänst/försändelse, registreras information om vilken tjänst reklamationen avser och av vilken orsak, kategoriserat enligt gällande standard SS-EN 14012:2008. Vid kundsynpunkt/klagomål, som enligt vår definition avser service och bemötande, registreras orsaken till klagomålet utifrån övergripande orsaksområden och underliggande serviceområden. Uppgifter om tjänstens format registreras inte.

Samtliga befordringstjänster har minimi- och/eller maxmått liksom viktgränser. Såväl mindre som större försändelser förekommer bland annat i tjänsterna 1:a-

---

15 februari 2017

Sida 4/666

klassbrev, Ekonomibrev, Varubrev, Rekommenderade brev och samtliga pakettjänster. Definition av begreppet "större försändelser" är individuellt varierad hos avsändare och mottagare och formatet på försändelsen är många gånger okänt för den klagande kunden. Orsaker till klagomål i samband med större försändelser har dessutom olika karaktär. Det saknas därför förutsättningar för att koppla "större försändelser" till en särskild orsak vid registrering.

Sammanställning av vilka klagomål angående brister vad gäller hantering av "större försändelser" som PostNord själv har tagit emot kan därmed inte redovisas.

#### \* **Aviserade försändelser**

Det förekommer att försändelser som går ner i en postmottagares mottagningsanordning inte delas ut. Det kan finnas godtagbara anledningar till det som en kund inte uppfattar och det förekommer tyvärr även att PostNords rutiner inte följs.

Godtagbara anledningar kan vara att postmottagarens postanordning är full eller i alla fall innehåller andra försändelser som gör att den "stora försändelsen" inte får plats, även om den ryms i en tom postmottagningsanordning. Avisering kan även orsakas av låsta portar eller andra hinder som påverkar kvalitet på distribution av stora försändelser. Undantagsvis förekommer det även att PostNord på grund av säkerhetsbedömningar väljer att inte ta med "stora försändelser".

I PostNords verksamhetssystem framgår det tydligt att "alla försändelser" ska tas med ut på turen för att genomföra ett utdelningsförsök med undantag för försändelser som PostNord delar ut till FFB, där formatet på brevet avgör utdelningsförsök. Rutinerna för hur vi säkrar utdelning av stora försändelser är tydliga och kommunicerade till alla brevbärarkontor. Undantag där processen inte följs förekommer tyvärr. För att komma tillrätta med dessa felaktigheter arbetar PostNord med uppföljning av aviseringsgrad. Det innebär att andelen aviserade försändelser mäts och följs upp på utdelningskontorsnivå/postnummer. Ansvarig chef följer upp respektive enhet på utfall och där aviseringen är omotiverat hög tas det upp med respektive medarbetare.

#### \* **Felaktigt namn på försändelse från utland**

Svenska adresskort behövs för vår produktion och av den anledningen förses dessa paket med nya adresskort. I detta fall är det troligen vid adressregistrering som den mänskliga faktorn har medfört att försändelsen har kopplats till fel mottagare. När man i systemen adressregistrerar lägger man först postnummer och när inmatning sker på adress visas valen som är möjliga. Antalet val minskar ju fler bokstäver som matas in. I nästa steg sker samma sak med mottagarens namn. Då

---

15 februari 2017

Sida 5/666

vi inte kan finna några systematiska fel inom denna hantering är vår bedömning att det i detta fall rör sig om ett fel som beror på den mänskliga faktorn. PostNord arbetar kontinuerligt med uppföljning och information till medarbetare för att minimera risken för felhantering.

#### **\* Förändringar i produktionssätt och organisation**

Större försändelser har precis som övriga försändelser som PostNord hanterar drabbats av de generella problem som rubricerade förändringarna har medfört när produktionen anpassas till vikande brevvolymer.

#### **Avslutning**

PostNord har det senaste året arbetat intensivt med att komma till rätta med de kvalitetsproblem som vi haft. Vi ser att vi är på rätt väg och kvalitetssiffrorna går sakta upp men vi är inte nöjda utan arbetar fortsatt vidare för att våra kunder skall vara nöjda.

Stockholm, som ovan

Jessica Karlberg Lagrelius  
Chefsjurist Sverige

---

15 februari 2017

Sida 6/666