

Rapport till Post- och telestyrelsen

- **Antal reklamationer gällande brev och paket 2017**
- **Särskild redovisning av kundsynpunkter 2017**

2018.02.23
Sida 1/3

Redovisning av reklamationer avseende brev 2017

Brev inrikes	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	31 236	1 339
Saknad försändelse	23 484	1 144
Försenad	1 819	168
Skadad försändelse	1 930	10

Brev utrikes	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	6 893	716
Saknad försändelse	5 069	578
Försenad	347	36
Skadad försändelse	524	57

Handläggningstid brev inrikes	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 30 dagar	Antal handlagda inom 30 dagar
Alla kategorier	16,4	83,7%	26 160
Saknad försändelse	17,1	81,2%	19 067
Försenad	13,6	81,4%	1 481
Skadad försändelse	11,2	93,4%	1 803

Handläggningstid brev utrikes	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 40 dagar	Antal handlagda inom 40 dagar
Alla kategorier	32,2	74,6%	5 140
Saknad försändelse	31,4	76,5%	3 876
Försenad	24,5	69,7%	242
Skadad försändelse	31,1	71,4%	374

Redovisning av reklamationer avseende paket 2017

Paket inrikes	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	30 664	7 606
Saknad försändelse	21 120	5 554
Försenad	1 383	615
Skadad försändelse	4 733	489

Paket utrikes	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	8 129	1 379
Saknad försändelse	5 969	883
Försenad	643	288
Skadad försändelse	1 066	169

Handläggningstid paket inrikes	Alla reklamationer		Reklamationer med kompensation	
	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 30 dagar	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 30 dagar
Alla kategorier	23,3	73,0%	28,2	64,3%
Saknad försändelse	26,6	66,6%	30,1	59,3%
Försenad	21,3	81,6%	22,8	77,6%
Skadad försändelse	13,5	92,7%	20,1	83,0%

2018.02.23
Sida 2/3

Handläggningstid paket utrikes	Alla reklamationer		Reklamationer med kompensation	
	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 40 dagar	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 40 dagar
Alla kategorier	30,5	80,8%	15,6	61,2%
Saknad försändelse	31,2	78,4%	13,1	56,9%
Försenad	32,4	79,0%	12,7	73,3%
Skadad försändelse	26,0	83,6%	34,4	68,0%

Redovisning av reklamationer totalt 2017

Total sammanställning	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	76 922	11 040
Saknad försändelse	55 642	8 159
Försenad	4 192	1 107
Skadad försändelse	8 253	725

Antal reklamationer i förhållande till postmängd

	Totalt antal försändelser (Miljoner stycken)	% av totala antalet med reklamationer	% av totala antalet där kompensation utgått
Brev inrikes	1 741,0	0,002%	0,000%
Brev utrikes	32,9	0,021%	0,002%
Paket inrikes	43,4	0,071%	0,018%
Paket utrikes	15,0	0,054%	0,009%

Särskild redovisning Kundsynpunkter 2017

Övergripande kommentar

2017 registrerade PostNord drygt 85 000 kundsynpunkter avseende brev- och paketdistribution. Det är färre än föregående år. Samtidigt ser vi att antalet reklamationer har ökat, vilket möjligen kan bero på att fler kunder gör en reklamation direkt istället för att anmäla en synpunkt.

Under 2017 ersattes det förutvarande systemet, där bl.a. kundsynpunkter registreras, med ett nytt och i samband med det gjordes en översyn av de kategorier som sätts på inkomna kundsynpunkter. Som en följd av att fler postoperatörer finns på marknaden tar PostNord också emot ett antal synpunkter som visar sig avse andra postoperatörer.

Cirka 73 500 av de registrerade kundsynpunkterna är markerade som negativ feedback, de övriga är noterade som förbättringsförslag eller beröm.

Utdelning/Insamling

Flest antal kundsynpunkter avser utdelning och insamling av brev och paket. Ungefär 77 procent (knappt 65 000) av totalt inkomna kundsynpunkter finns inom dessa områden. Det rör sig främst om synpunkter kring saknade eller fellevererade försändelser. Andelen kundsynpunkter som rör utdelning/insamling har ökat jämfört med förra året.

Bemötande och kompetens

Ungefär 8 procent av totalt inkomna kundsynpunkter handlar om bemötande och kompetens. Andelen registrerade kundsynpunkter inom detta område har ökat något jämfört med föregående år.

Tillgång till kundinformation

Någon enstaka procent av kundsynpunkterna kan hänföras till denna kategori. De kan till exempel handla om tydlighet på PostNords hemsida, information om kundvillkor och synpunkter på marknadsföring. Det är heller inte ovanligt med idéer och förbättringsförslag inte minst avseende digitala verktyg på PostNords hemsida eller app.

Tillgänglighet till postservice

Här finns kundsynpunkter angående till exempel öppettider och lokalisering av postombud och brevlådor. Cirka en procent av det totala antalet kundsynpunkter handlar om olika aspekter av tillgänglighet till postservice, vilket är i nivå med tidigare år.

Klagomålshandläggning

PostNord har ingen särredovisning på kundernas synpunkter på handläggningen av klagomål. Att PostNord inte ersätter saknade, försenade eller skadade vanliga oförsäkrade brev är dock inte alltid känt och genererar ibland reaktioner från mottagande kunder.