

Rapport till Post- och telestyrelsen

- **Antal reklamationer gällande brev och paket 2019**
- **Särskild redovisning av kundsynpunkter 2019**

2020.02.20
Sida 1/4

Redovisning av reklamationer avseende brev 2019

Brev inrikes	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	24 751	415
Saknad försändelse	17 450	253
Försenad	1 757	98
Skadad försändelse	1 550	26

Brev utrikes	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	7 748	1 117
Saknad försändelse	5 807	926
Försenad	663	126
Skadad försändelse	438	34

Handläggningstid brev inrikes	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 30 dagar	Antal handlagda inom 30 dagar
Alla kategorier	3,9	99,0%	24 504
Saknad försändelse	3,3	99,0%	17 267
Försenad	4,1	98,5%	1 730
Skadad försändelse	4,8	99,0%	1 535

Handläggningstid brev utrikes	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 40 dagar	Antal handlagda inom 40 dagar
Alla kategorier	18,0	87,6%	6 790
Saknad försändelse	19,1	85,2%	4 950
Försenad	12,2	93,8%	622
Skadad försändelse	11,3	96,6%	423

Redovisning av reklamationer avseende paket 2019

Paket inrikes	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	34 748	9 788
Saknad försändelse	25 385	7 663
Försenad	1 054	476
Skadad försändelse	4 778	590

Paket utrikes	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	7 038	1 322
Saknad försändelse	5 079	862
Försenad	675	291
Skadad försändelse	951	128

Handläggningstid paket inrikes	Alla reklamationer		Reklamationer med kompensation	
	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 30 dagar	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 30 dagar
Alla kategorier	14,6	91,7%	22,2	83,1%
Saknad försändelse	16,0	90,3%	23,0	82,3%
Försenad	15,2	93,8%	18,3	89,1%
Skadad försändelse	6,9	97,5%	14,9	88,0%

2020.02.20
Sida 2/4

Handläggningstid paket utrikes	Alla reklamationer		Reklamationer med kompensation	
	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 40 dagar	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 40 dagar
Alla kategorier	27,1	79,3%	43,4	59,7%
Saknad försändelse	29,1	76,7%	51,1	49,3%
Försenad	20,9	90,1%	24,1	88,0%
Skadad försändelse	20,9	84,9%	35,3	67,2%

Redovisning av reklamationer totalt 2019

Total sammanställning	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	74 285	12 642
Saknad försändelse	53 721	9 704
Försenad	4 149	991
Skadad försändelse	7 717	778

Antal reklamationer i förhållande till postmängd

	Totalt antal försändelser (Miljoner stycken)	% av totala antalet med reklamationer	% av totala antalet där kompensation utgått
Brev inrikes	1 461,0	0,00169%	0,00003%
Brev utrikes	27,2	0,02849%	0,00411%
Paket inrikes	59,5	0,05840%	0,01645%
Paket utrikes	17,1	0,04265%	0,00801%

Särskild redovisning Kundsynpunkter 2019

Övergripande kommentar

2018 registrerade PostNord drygt 63 000 kundsynpunkter avseende brev- och paketedistribution som antingen kunde hänföras till PostNord eller där det inte var möjligt att se vilken postoperatör som varit inblandad. Jämfört med föregående år är det en minskning med cirka 25 procent. Kundsynpunkter som kunde kopplas till en annan namngiven postoperatör ingår alltså inte i denna redovisning. Cirka 60 700 av de registrerade kundsynpunkterna är markerade som negativ feedback, de övriga är noterade som förbättringsförslag eller beröm.

2020.02.20
Sida 3/4

Utdelning/insamling

Liksom tidigare år handlar flest antal kundsynpunkter om utdelning och insamling av brev och paket. Ungefär 74 procent (ca 47 000) av de totalt inkomna kundsynpunkterna finns inom dessa områden. Det rör sig främst om synpunkter om fellevererade eller saknade försändelser. Exempel på andra synpunkter inom denna kategori är ärenden angående försändelser som ansetts felaktigt returnerade eller där en hemleverans inte aviserats tillräckligt tydligt genom till exempel telefonsamtal.

Utdelning/utlämning av varuförsändelser

PostNord har ingen särskild kategorisering av kundsynpunkter utifrån en försändelses innehåll. Ett brev eller ett paket kan innehålla dokument eller en av mottagaren beställd specifik produkt. Huruvida en försändelse är en varuförsändelse enligt PTS förfrågan är därför svår att besvara.

Eftersom det under året skett en förändring avseende hanteringen av försändelser skickade till Sverige från länder utanför EU har PostNords kundservice tagit emot ett tämligen stort antal samtal från svenska mottagare med frågor angående moms, administrativa avgifter och regelverket kring detta.

Under året registrerades cirka 850 kundsynpunkter med orsaken Tull, det vill säga ärenden där synpunktslämnaren inte heller efter sin kontakt med kundservice ansåg att ärendet hanterats korrekt. De vanligaste skälen till dessa är att synpunktslämnaren anser att det generellt är fel att behöva betala moms, att en specifik försändelse inte ska vara momsbelagd eller att leveranstiden från att moms betalats in är för lång. I kategoriseringen av registrerade kundsynpunkter ingår inte avsändarland, men då endast försändelser skickade från länder utanför EU är momsbelagda kan man anta att de flesta avsändarländer i dessa fall är utomeuropeiska.

Vad gäller den specifika tjänsten Varubrev, som är en inrikes, företagsspecifik tjänst där mottagaren är en konsument, har det inkommit cirka 1 300 synpunkter. Den vanligaste orsaken är att mottagaren anser att Varubrevet borde ha delats ut direkt till mottagaren istället för att ha aviserats för utlämning hos postombud.

För tjänsten Skicka Lätt, som främst vänder sig till konsumenter som skickar varor inom landet till andra konsumenter, har det registrerats cirka 200 kundsynpunkter. Den vanligaste orsaken till klagomål är utebliven notifiering vid någon av scanningspunkterna från inlämning till utlämning.

Bemötande och kompetens

Ungefär 6 procent av alla synpunkter handlar om bemötande och kompetens. Den vanligaste synpunkten inom detta område rör frågor om bemötande från medarbetare. Här ryms även frågor kring felaktiga kundlöften och för lång tid för återkoppling till kunden. Andelen registrerade kundsynpunkter inom detta område har minskat något jämfört med

föregående år.

Tillgång till kundinformation

Cirka 3,5 procent av kundsynpunkterna kan hänföras till denna kategori. De kan till exempel handla om tydlighet på PostNords hemsida, information om kundvillkor, synpunkter på marknadsföring och felaktig eller utebliven information. Ungefär vart tionde ärende inom detta område kan kategoriseras som ett förbättringsförslag.

Tillgänglighet till postservice

Liksom tidigare år handlar ungefär en procent av de registrerade synpunkterna om frågor kring detta ämne. De vanligaste synpunkterna handlar om var brevlådor och ombud finns, vilka tömnings- och öppettider dessa har och generellt om leveranstider.

Klagomålshandläggning

PostNord har ingen särredovisning av 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, liksom det faktum att det är avsändaren av en vara som har möjlighet att få kompensation när en leverans går fel.

2020.02.20

Sida 4/4