

Rapport till Post- och telestyrelsen

- **Antal reklamationer gällande brev och paket 2020**
- **Särskild redovisning av kundsynpunkter 2020**

2020.02.20
Sida 1/4

Redovisning av reklamationer avseende brev 2020

Brev inrikes	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	26 867	594
Saknad försändelse	18 585	376
Försenad	1 857	102
Skadad försändelse	1 959	42

Brev utrikes	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	9 784	661
Saknad försändelse	7 657	501
Försenad	713	84
Skadad försändelse	587	38

Handläggningstid brev inrikes	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 30 dagar	Antal handlagda inom 30 dagar
Alla kategorier	5,0	98,9%	26 574
Saknad försändelse	4,3	98,8%	18 357
Försenad	5,0	98,9%	1 837
Skadad försändelse	6,7	99,2%	1 943

Handläggningstid brev utrikes	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 40 dagar	Antal handlagda inom 40 dagar
Alla kategorier	15,9	92,7%	9 065
Saknad försändelse	16,2	92,0%	7 047
Försenad	14,3	92,8%	662
Skadad försändelse	12,5	97,3%	571

Redovisning av reklamationer avseende paket 2020

Paket inrikes	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	33 281	8 777
Saknad försändelse	21 765	6 365
Försenad	1 108	553
Skadad försändelse	6 329	818

Paket utrikes	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	11 006	1 609
Saknad försändelse	8 526	961
Försenad	1 084	413
Skadad försändelse	1 017	174

Handläggningstid paket inrikes	Alla reklamationer		Reklamationer med kompensation	
	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 30 dagar	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 30 dagar
Alla kategorier	17,0	85,7%	24,2	75,1%
Saknad försändelse	19,4	81,8%	25,6	72,9%
Försenad	20,8	80,1%	23,4	74,5%
Skadad försändelse	8,7	97,0%	15,4	89,9%

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	29,0	77,4%	49,8	49,3%
Saknad försändelse	31,0	74,7%	59,4	34,0%
Försenad	27,8	88,4%	33,4	78,9%
Skadad försändelse	17,4	85,2%	40,1	58,0%

Redovisning av reklamationer totalt 2020

Total sammanställning	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	80 938	11 641
Saknad försändelse	56 533	8 203
Försenad	4 762	1 152
Skadad försändelse	9 892	1 072

Antal reklamationer i förhållande till postmängd

	Totalt antal försändelser (Miljoner stycken)	% av totala antalet med reklamationer	% av totala antalet där kompensation utgått
Brev inrikes	1 290,0	0,00208%	0,00005%
Brev utrikes	26,3	0,03720%	0,00251%
Paket inrikes	65,5	0,05081%	0,01340%
Paket utrikes	15,6	0,07055%	0,01031%

Särskild redovisning Kundsynpunkter 2020

Övergripande kommentar

2020 registrerade PostNord knappt 49 000 kundsynpunkter avseende brev- och paketedistribution som antingen kunde hänföras till PostNord eller där det inte var omedelbart möjligt att konstatera vilken postoperatör som varit inblandad. Mottagare har ibland svårt att själv avgöra vilken distributör som utfört eller skulle ha utfört en viss tjänst men anser det naturligt att vända sig till PostNord som stor och synlig aktör.

Jämfört med föregående år har antalet inkomna kundsynpunkter minskat med drygt 25 procent. PostNord delar in kundsynpunkter i negativ feedback, förbättringsförslag och beröm. Cirka 46 500 av kundsynpunkterna kategoriserades som negativ feedback.

2020.02.20
Sida 3/4

Utdelning/insamling

Flest kundsynpunkter handlar, liksom tidigare år, om utdelning och insamling av brev och paket. Knappt 75 procent (36 600) av kundsynpunkterna finns inom denna kategori. Det rör sig ofta om klagomål på brev som är fellevererade, försenade eller saknade. Här finns också klagomål på brev eller paket som felaktigt returnerats och leveranser av paket som inte hanterats enligt förväntan, till exempel saknade aviseringar.

Utdelning/utlämning av varuförsändelser

PostNord kategoriserar inte kundsynpunkter utifrån en försändelses eventuella innehåll. Ett brev eller ett paket kan innehålla dokument eller en vara. Det kan dock konstateras att tidigare års kundsynpunkter angående importförsändelser från länder utanför EU har minskat. Tull- och momshanteringen har effektiviserats i och med att den nu ofta hanteras redan hos den utländske avsändaren/distributören.

De flesta kundsynpunkter under denna rubrik gäller inrikes försändelser och handlar ofta om saknade eller felutdelade försändelser men även om försändelser som mottagaren anser skulle ha delats ut i postlådan men som PostNord överlämnat till postombud för utlämning över disk. Dessa typer av försändelser handlar till största delen om kommersiella försändelser från e-handelsföretag till konsument men ibland även om privatpersoner som säljer varor till andra privatpersoner på digitala handelsplatser. Det totala antalet kundsynpunkter inom denna rubrik uppgår till ungefär 2 000 vilket i absoluta tal ligger i nivå med föregående år. Antalet skickade försändelser är dock många fler än tidigare, eftersom e-handeln ökat kraftigt under året.

Bemötande och kompetens

Året innebar en kraftig volymökning av levererade hem- och postombuds-försändelser. Många konsumenter som tidigare inte handlat på nätet beställde produkter som man tidigare handlat i fysiska butiker. PostNord erbjuder många olika typer av lösningar och alternativ, och det är de avsändande kunderna som bestämmer vilket eller vilka val de i sin tur erbjuder konsumenterna.

Ett paket som ska levereras hem innehåller till exempel ofta villkoret att det ska kvitteras av mottagaren. Avsändaren kan dock välja att det får ställas utanför dörren utan kvittens, vilket ibland skapar osäkerhet hos en ovan mottagare och genererar ett klagomål till PostNord om dåligt bemötande eller bristande kompetens.

Det finns även kundsynpunkter som handlar om att chaufför inte ringt på dörrklocka, otrevligt bemötande hos postombud och upplevt dåligt uppförande. Antalet kundsynpunkter som kan hänföras till kategorin uppgår till ungefär 5 400 och är en viss ökning av den totala andelen.

Tillgång till kundinformation

En dryg procent av kundsynpunkterna handlar om klagomål på bristande, felaktig eller ofullständig information. De kan handla om att konsumenten haft svårt att hitta villkor på hemsidan, information om öppettider hos postombud eller att de inte anser sig fått korrekt information av kundservice i sitt specifika ärende.

Tillgänglighet till postservice

Ungefär en procent av kundsynpunkterna kan hänföras hit. PostNord ser löpande över postombudsnätet för att hantera volymutvecklingen, vilket kan innebära att enskilda konsumenter hänvisas till ett nytt utlämningsställe. Det är också inom denna underkategori de flesta kundsynpunkterna tas emot.

2020.02.20
Sida 4/4

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.