

Rapport till Post- och telestyrelsen

- **Antal reklamationer gällande brev och paket 2021**
- **Särskild redovisning av kundsynpunkter 2021**

2022.02.20
Sida 1/4

Redovisning av reklamationer avseende brev 2021

Brev inrikes	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	28 621	662
Saknad försändelse	18 983	383
Försenad	1 721	132
Skadad försändelse	2 694	23

Brev utrikes	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	10 533	400
Saknad försändelse	8 208	249
Försenad	882	111
Skadad försändelse	629	19

Handläggningstid brev inrikes	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 30 dagar	Antal handlagda inom 30 dagar
Alla kategorier	4,1	98,9%	28 317
Saknad försändelse	3,8	98,7%	18 732
Försenad	4,9	98,8%	1 700
Skadad försändelse	3,6	99,6%	2 684

Handläggningstid brev utrikes	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 40 dagar	Antal handlagda inom 40 dagar
Alla kategorier	10,1	97,4%	10 260
Saknad försändelse	10,0	97,3%	7 989
Försenad	11,6	96,5%	851
Skadad försändelse	9,1	98,7%	621

Redovisning av reklamationer avseende paket 2021

Paket inrikes	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	36 813	8 721
Saknad försändelse	23 647	6 371
Försenad	2 023	762
Skadad försändelse	7 178	763

Paket utrikes	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	12 330	3 026
Saknad försändelse	8 965	1 399
Försenad	1 799	1 155
Skadad försändelse	1 120	343

Handläggningstid paket inrikes	Alla reklamationer		Reklamationer med kompensation	
	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 30 dagar	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 30 dagar
Alla kategorier	16,7	86,0%	24,7	73,9%
Saknad försändelse	20,2	81,3%	26,7	70,7%
Försenad	19,8	78,8%	24,0	70,3%
Skadad försändelse	7,1	98,4%	12,1	93,6%

2022.02.20
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	23,5	81,7%	35,6	67,3%
Saknad försändelse	26,2	77,9%	51,0	44,2%
Försenad	20,5	90,4%	22,7	88,2%
Skadad försändelse	10,7	94,6%	21,1	86,9%

Redovisning av reklamationer totalt 2021

Total sammanställning	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	88 297	12 809
Saknad försändelse	59 803	8 402
Försenad	6 425	2 160
Skadad försändelse	11 621	1 148

Antal reklamationer i förhållande till postmängd 2021

	Totalt antal försändelser (Miljoner stycken)	% av totala antalet med reklamationer	% av totala antalet där kompensation utgått
Brev inrikes	1 168,0	0,00245%	0,00006%
Brev utrikes	22,7	0,04640%	0,00176%
Paket inrikes	63,6	0,05788%	0,01371%
Paket utrikes	20,7	0,05957%	0,01462%

Särskild redovisning Kundsynpunkter 2021

Övergripande kommentar

2021 registrerade PostNord 43 700 kundsynpunkter avseende brev- och paketdistribution, synpunkter som antingen kunde hänföras till PostNord eller där det inte omedelbart var möjligt att konstatera vilken postoperatör som avsågs. Ibland kan en mottagare ha svårt att avgöra vilken postoperatör som utfört, eller skulle ha utfört, en viss tjänst, och vänder sig då till PostNord som stor och synlig aktör.

41 300 av ärendena kategoriserades som klagomål, övriga som idéer eller beröm. Jämfört med föregående år har antalet kundsynpunkter minskat med drygt 10 procent.

2022.02.20
Sida 3/4

Utdelning/insamling

Merparten av kundsynpunkterna handlade om utdelning och insamling av brev och paket, cirka 31 400. Här är felutdelade försändelser den vanligaste orsaken, följt av saknade och försenade brev och paket. Även kundsynpunkter som gäller felaktigt returnerade försändelser finns i denna kategori. En annan anledning kan vara att en upphämtning av brev eller paket hos företagskunder inte skett enligt kundens förväntningar.

Utdelning/utlämning av varuförsändelser

PostNord kategoriserar inte kundsynpunkter utifrån en försändelsens innehåll. Både brev och paket kan innehålla dokument och/eller en eller flera varor. PostNord erbjuder dock tjänster, riktade till både kommersiella kunder och privatpersoner, vars syfte är att underlätta förmedling både av företags e-handelsprodukter till främst privatpersoner och privata köp mellan konsumenter.

Tidigare års till stora delar manuella importhantering och tulladministration av försändelser från länder utanför EU har nu effektiviserats och delar av det arbetet görs i allt större utsträckning redan i avsändarlandet. Kundsynpunkter kring PostNords hantering av detta har därför minskat väsentligt. Det totala antalet kundsynpunkter som avser dessa typer av försändelser uppgår till ungefär 1 000.

Bemötande och kompetens

Även detta år ökade antalet hemleveranser, framför allt av paket. Villkoren för dessa hempaket varierar bland annat när det gäller hur själva överlämningen till mottagaren ska gå till. Vissa paket ska lämnas ut utan kvittens och utan personlig överlämning från hand till hand. Andra paket ska kvitteras och överlämnas fysiskt från chauffören till adressaten. Under vissa perioder har det på grund av smittoläget i samhället också införts rutiner som innebär att det alltid är chauffören som med en signatur kvitterar paketet vid överlämningen.

Ibland har de olika villkoren inte varit tydliga för kunden och antalet kundsynpunkter om beteende och kompetens uppgår till sammanlagt cirka 5 700. I denna siffra ingår även andra situationer där kunden inte upplevt bemötandet eller kompetensen som tillfredställande, till exempel i kontakten med kundservice, brevbärare eller PostNords partners.

Tillgång till kundinformation

Ungefär 900 kundsynpunkter handlade om felaktig eller ofullständig information. Klagomålen kan handla om svårigheter att hitta relevant information på hemsidan, till exempel villkor och öppettider, men kan också handla om att muntlig information i kontakt med kundservice eller PostNords partners inte varit korrekt eller fullständig.

Tillgänglighet till postservice

Drygt 1 100 kundsynpunkter finns under denna kategori. Ungefär hälften av dessa handlar om klagomål på organisatoriska förändringar som till exempel införandet av varannandagsutdelning av brev. Här finns också ärenden om att öppettider inte stämmer överens med vad som kommunicerats eller att brevlådetömning sker för tidigt på dagen.

2022.02.20
Sida 4/4

Klagomålshandläggning

PostNord har ingen särredovisning av kundernas synpunkter på handläggningen av ett 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.