

Rapport till Post- och telestyrelsen

Antal reklamationer gällande brev och paket samt särskild redovisning av kundsynpunkter 2023

Datum 20 februari 2024
Dokumentägare Fredrik Hammarqvist
Informationsklass Open

Redovisning av reklamationer avseende brev 2023

Brev inrikes	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	28 083	702
Saknad försändelse	19 048	440
Försenad	1 719	156
Skadad försändelse	2 005	23

Brev utrikes	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	5 734	244
Saknad försändelse	4 612	161
Försenad	356	59
Skadad försändelse	247	7

Handläggningstid brev inrikes	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 30 dagar	Antal handlagda inom 30 dagar
Alla kategorier	4,4	98,4%	22 636
Saknad försändelse	3,6	98,4%	15 223
Försenad	5,7	97,7%	1 384
Skadad försändelse	3,4	98,5%	1 640

Handläggningstid brev utrikes	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 40 dagar	Antal handlagda inom 40 dagar
Alla kategorier	8,6	98,1%	4 304
Saknad försändelse	8,4	98,1%	3 423
Försenad	10,9	96,4%	243
Skadad försändelse	6,9	99,0%	204

Redovisning av reklamationer avseende paket 2023

Paket inrikes	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	38 811	10 966
Saknad försändelse	26 466	8 442
Försenad	2 128	1 115
Skadad försändelse	6 334	622

Paket utrikes	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	7 621	1 951
Saknad försändelse	4 898	903
Försenad	1 165	646
Skadad försändelse	800	163

Handläggningstid paket inrikes	Alla reklamationer		Reklamationer med kompensation	
	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 30 dagar	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 30 dagar
Alla kategorier	15,6	91,4%	21,6	83,5%
Saknad försändelse	17,9	89,4%	22,6	82,7%
Försenad	20,3	87,2%	21,3	83,6%
Skadad försändelse	6,3	98,4%	12,9	91,7%

Handläggningstid paket utrikes	Alla reklamationer		Reklamationer med kompensation	
	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 40 dagar	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 40 dagar
Alla kategorier	18,8	87,6%	15,8	79,2%
Saknad försändelse	20,7	84,7%	18,5	64,2%
Försenad	17,8	93,2%	14,7	94,8%
Skadad försändelse	13,3	92,3%	13,6	84,3%

Redovisning av reklamationer totalt 2023

Total sammanställning	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	80 813	14 050
Saknad försändelse	55 535	10 117
Försenad	5 388	1 988
Skadad försändelse	9 400	816

Antal reklamationer i förhållande till postmängd 2023

	Totalt antal försändelser (Miljoner stycken)	% av totala antalet med reklamationer	% av totala antalet där kompensation utgått
Brev inrikes	861,1	0,00326%	0,00008%
Brev utrikes	17,1	0,03353%	0,00143%
Paket inrikes	60,7	0,06394%	0,01807%
Paket utrikes	19,7	0,03869%	0,00990%

Särskild redovisning Kundsynpunkter 2023

Övergripande kommentar

2023 registrerade PostNord 37 340 kundsynpunkter som avsåg brev- och paketdistribution som kunde hänföras till PostNords verksamhet alternativt inte omedelbart kunde kopplas till någon specifik postoperatör. Ibland kan en enskild mottagare ha svårt att avgöra vilken postoperatör som utfört, eller skulle ha utfört, en viss tjänst och vänder sig till PostNord som stor och synlig aktör.

Samtliga ärenden kategoriserades som antingen klagomål eller förbättringsförslag. Beröm räknas inte längre under kategorin kundsynpunkter utan dessa hanteras i en annan process. Jämfört med föregående år har antalet kundsynpunkter minskat med 2%.

Utdelning/insamling

Den största andelen av kundsynpunkter om utdelning av brev, 20 776 av alla ärenden registrerades inom detta område. Som tidigare år handlar den största delmängden om felutdelade försändelser följt av saknade brev samt paket som inte levererats enligt mottagarens förväntan.

Utdelning/utlämning av varuförsändelser

PostNord kategoriserar inte kundsynpunkter utifrån en försändelses 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.

Antalet kundsynpunkter som kan hänföras till importförsändelser såsom tullavgifter och andra kostnader i samband med införsel av försändelser från utlandet fortsätter att minska för varje år. De rutiner som många avsändare införde för en tid sedan, som innebär en uppsnabbad process för denna typ av försändelser, minskar antalet kundsynpunkter.

Bemötande och kompetens

Ungefär 2 473 kundsynpunkter kan sorteras under denna kategori. Här handlar ärendena ofta om att mottagarna upplevt dåligt bemötande från brevbärare eller chaufför. Det kan till exempel handla om att man inte ringt på dörren, att mottagaren inte fått förväntad bärhjälp eller att paketet lämnats utanför dörr. Ibland kan orsaken till ett klagomål i denna kategori bero på att mottagaren inte känt till villkoren för den utförda tjänsten. Exempel på det kan vara att vissa typer av försändelser enligt avsändarens uppdrag ska lämnas utanför dörren och andra ska överlämnas personligen

mot kvittens. Det kan alltså vara svårt för mottagaren att veta vad som gällde för just den aktuella leverans som orsakade en kundsynpunkt.

Tillgång till kundinformation

Ungefär 223 kundsynpunkter registrerades som klagomål på otydlig, saknad eller felaktig kundinformation. Exempel på denna typ av ärende är att angivna öppettider hos postombud varit felaktiga, att beskrivningen på var en paketboxanläggning är belägen varit otydlig eller att villkoren för en produkt är otydligt beskrivna alternativt svåra att finna.

Tillgänglighet till postservice

Under denna kategori finns 381 kundsynpunkter registrerade. Långa avstånd till postombud, dåliga öppettider och i några fall nedlagda utlämningsställen är exempel på ärenden här. PostNord har, många gånger efter mottagarnas önskemål, under året placerat ut 1 730 paketboxar innehållande ca 29 350 fack som ett komplement till utlämning över disk hos postombud. Efterfrågan på detta alternativa utlämnings sätt är mycket populär och då tillgången på lediga fack i boxarna ibland inte räckt till har en del klagomål inkommit på att det önskade utlämnings sättet inte kunnat tillgodoses.

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. Även det faktum att det är avsändaren av en vara som har möjlighet att få kompensation när en leverans går fel genererar negativa reaktioner från mottagande kunder.