

Rapport till Post- och telestyrelsen

Antal reklamationer gällande brev och paket samt särskild redovisning av kundsynpunkter 2022

Datum 21 februari 2023

Dokumentägare Åke Holst

Informationsklass Open

Redovisning av reklamationer avseende brev 2022

Brev inrikes	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	33 165	635
Saknad försändelse	24 373	413
Försenad	1 863	136
Skadad försändelse	2 183	27

Brev utrikes	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	9 277	262
Saknad försändelse	7 446	155
Försenad	694	93
Skadad försändelse	439	9

Handläggningstid brev inrikes	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 30 dagar	Antal handlagda inom 30 dagar
Alla kategorier	8,4	98,6%	32 694
Saknad försändelse	8,1	98,5%	24 008
Försenad	7,6	97,6%	1 818
Skadad försändelse	6,5	99,2%	2 165

Handläggningstid brev utrikes	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 40 dagar	Antal handlagda inom 40 dagar
Alla kategorier	12,3	97,1%	9 010
Saknad försändelse	12,2	97,1%	7 229
Försenad	14,1	95,2%	661
Skadad försändelse	10,0	99,1%	435

Redovisning av reklamationer avseende paket 2022

Paket inrikes	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	36 291	8 951
Saknad försändelse	24 004	6 680
Försenad	1 931	982
Skadad försändelse	6 507	656

Paket utrikes	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	9 385	2 387
Saknad försändelse	6 850	1 200
Försenad	1 309	855
Skadad försändelse	933	240

Handläggningstid paket inrikes	Alla reklamationer		Reklamationer med kompensation	
	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 30 dagar	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 30 dagar
Alla kategorier	16,7	89,5%	25,5	79,3%
Saknad försändelse	19,8	86,5%	27,3	76,8%
Försenad	23,4	84,5%	24,9	82,9%
Skadad försändelse	6,7	97,4%	14,0	90,2%

Handläggningstid paket utrikes	Alla reklamationer		Reklamationer med kompensation	
	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 40 dagar	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 40 dagar
Alla kategorier	23,5	82,5%	37,0	70,4%
Saknad försändelse	25,6	78,9%	50,8	51,0%
Försenad	22,7	90,9%	23,9	91,1%
Skadad försändelse	11,9	94,1%	19,6	88,3%

Redovisning av reklamationer totalt 2022

Total sammanställning	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	88 118	12 235
Saknad försändelse	62 673	8 448
Försenad	5 797	2 066
Skadad försändelse	10 062	932

Antal reklamationer i förhållande till postmängd 2022

	Totalt antal försändelser (Miljoner stycken)	% av totala antalet med reklamationer	% av totala antalet där kompensation utgått
Brev inrikes	1 017,2	0,00326%	0,00006%
Brev utrikes	19,3	0,04807%	0,00136%
Paket inrikes	60,2	0,06028%	0,01487%
Paket utrikes	20,4	0,04600%	0,01170%

Särskild redovisning Kundensynpunkter 2022

Övergripande kommentar

2022 registrerade PostNord 38 100 kundsynpunkter som avsåg brev- och paketsdistribution 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.

Knappt 36 600 av ärendena kategoriserades som klagomål och ungefär 1 450 som förbättringsförslag eller beröm. Jämfört med föregående år har antalet kundsynpunkter minskat med cirka 13%.

Utdelning/insamling

Som tidigare år handlade den största andelen av kundsynpunkter om utdelning och insamling av brev och paket, 29 900 av alla ärenden registrerades inom detta område. Den största delmängden handlade om felutdelade försändelser följt av saknade brev samt paket som inte levererats enligt mottagarens förväntan. Försenade försändelser respektive felaktigt returnerade brev följer därefter i antal registrerade ärenden. Vi ser också ett antal kundsynpunkter där mottagaren antingen saknar eller vill avstå från oadresserad reklam.

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 har minskat för varje år och uppgår nu till något enstaka hundratal. Många avsändare har infört rutiner som innebär en uppsnabbad process för denna typ av försändelser.

Bemötande och kompetens

Ungefär 5 400 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 400 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 ungefär 300 kundsynpunkter registrerade. Långa avstånd till postombud, dåliga öppettider och i några fall nedlagda utlämningsställen är exempel på ärenden här. PostNord har under året placerat ut ett stort antal paketboxanläggningar som ett komplement till utlämning över disk hos postombud. Efterfrågan på detta alternativa uthämningssätt är mycket populär och då tillgången på lediga fack i boxarna ibland inte räckt till har en del klagomål inkommit på att det önskade utlämningssättet 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.