

Rapport till Post- och telestyrelsen

Antal reklamationer gällande brev och paket samt särskild redovisning av kundsynpunkter 2024

Datum 20 februari 2025
Dokumentägare Fredrik Hammarqvist
Informationsklass Open

Redovisning av reklamationer avseende brev 2024

Brev inrikes	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	26 975	651
Saknad försändelse	19 292	366
Försenad	1 487	131
Skadad försändelse	1 795	17

Brev utrikes	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	10 630	1 307
Saknad försändelse	8 462	764
Försenad	1 154	323
Skadad försändelse	316	34

Handläggningstid brev inrikes	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 30 dagar	Antal handlagda inom 30 dagar
Alla kategorier	4,8	98,0%	26 439
Saknad försändelse	3,3	98,5%	19 004
Försenad	6,8	97,0%	1 443
Skadad försändelse	3,4	98,9%	1 776

Handläggningstid brev utrikes	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 40 dagar	Antal handlagda inom 40 dagar
Alla kategorier	17,8	88,2%	9 380
Saknad försändelse	17,6	87,7%	7 418
Försenad	18,0	90,4%	1 043
Skadad försändelse	13,3	95,9%	303

Redovisning av reklamationer avseende paket 2024

Paket inrikes	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	42 953	10 636
Saknad försändelse	29 964	8 530
Försenad	2 437	1 201
Skadad försändelse	6 523	406

Paket utrikes	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	6 717	2 806
Saknad försändelse	3 869	1 081
Försenad	1 622	1 097
Skadad försändelse	362	111

Handläggningstid paket inrikes	Alla reklamationer		Reklamationer med kompensation	
	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 30 dagar	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 30 dagar
Alla kategorier	16,3	91,7%	24,0	82,4%
Saknad försändelse	19,1	89,8%	25,1	81,5%
Försenad	19,8	88,5%	20,8	85,3%
Skadad försändelse	5,5	99,0%	14,9	91,1%

Handläggningstid paket utrikes	Alla reklamationer		Reklamationer med kompensation	
	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 40 dagar	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 40 dagar
Alla kategorier	23,7	83,3%	17,1	80,1%
Saknad försändelse	25,5	78,9%	17,8	65,9%
Försenad	22,0	89,7%	17,2	90,5%
Skadad försändelse	18,9	87,8%	15,8	82,0%

Redovisning av reklamationer totalt 2024

Total sammanställning	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	87 275	15 400
Saknad försändelse	61 587	10 741
Försenad	6 700	3 177
Skadad försändelse	8 996	568

Antal reklamationer i förhållande till postmängd 2024

	Totalt antal försändelser (Miljoner stycken)	% av totala antalet med reklamationer	% av totala antalet där kompensation utgått
Brev inrikes	741,5	0,00364%	0,00009%
Brev utrikes	21,0	0,05062%	0,00622%
Paket inrikes	63,7	0,06743%	0,01670%
Paket utrikes	21,8	0,03081%	0,00488%

Särskild redovisning Kundsynpunkter 2024

Övergripande kommentar

2024 registrerade PostNord 44 017 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.

Jämfört med 2023 har antalet kundsynpunkter ökat med cirka 15,5%. En anledning till denna ökning härstammar från kontinuerlig förbättring och förenkling av vår ärendehanteringsprocess där det blir enklare att skapa bland annat kundsynpunkter.

Utdelning/insamling

Kundsynpunkter gällande utdelning och insamling av paket och brev var den största delmängden som utgjorde totalt 21 835 ärenden. Den största delen handlade om felutdelade försändelser tätt följt av saknade brev respektive paket. Det finns också ett antal kundsynpunkter gällande information om utdelningsdagar och leveranstider för brev samt paket.

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 ungefär 350 stycken.

Bemötande och kompetens

Här har det inkommit ungefär 4050 kundsynpunkter. Ungefär 1000 ärenden handlar 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. Det är även vanligt att mottagaren inte har full insyn i de tjänster som avsändaren valt, vilket gör det svårt för mottagaren att veta exakt hur en leverans ska ske.

Tillgång till kundinformation

Ungefär 1100 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 paketbox 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 450 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 1 457 paketboxar innehållande ca 28 586 fack som ett komplement till utlämning över disk hos postombud. Totalt finns nu ca 130 000 fack i 6 932 paketboxar över hela landet. Efterfrågan på detta alternativa uthämtningssätt 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.