



PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

Ákvörðun nr. 17/2010

Kvörtun vegna afhendingardráttar á pakka

I.

Erindið

Með bréfi, dags. 4. febrúar 2010 barst Póst- og fjarskiptastofnun kvörtun frá [...] ¹ á hendur Íslandspósti, þar sem kvartað er yfir að fyrirtækið hafi ekki skilað sendingu frá Bandaríkjunum án óeðlilegrar tafar. Málavöxtum er lýst á eftirfarandi hátt í kvörtuninni:

„Mál þetta varðar sendingu frá USA merktum m.a. undirrituðum sem C/o móttakanda. Sjá meðfylgjandi afrit af merkingu á pakkanum. Umrædd sending kom til landsins samkvæmt áritun Póstsins hinn 5. janúar 2010. Þrátt fyrir útrekaðar fyrirspurnir í síma til fyrirtækisins Póstsins var svarað að vegna seinagangs af hendi SAS flugfélags í að afhenda póstinn þá væri hann ekki kominn til landsins. Samkvæmt meðfylgjandi ljósriti sést að pakkinn kom til landsins hinn 5. janúar 2010. Aldrei var gerð tilraun til að koma umræddum pakka til skila af hálfu Póstsins og má sjá á meðfylgjandi afritum að strikað hafi verið yfir merkinguna.

Samkvæmt meðfylgjandi afritum var komið að endursendingu á pakkanum. Í morgun hinn 4. febrúar 2010 kl. 09.18 var hringt frá Póstinum og spurst fyrir um móttöku á umræddri sendingu. Þá fyrst var ljóst að sendingin hafði verið í landinu í heilan mánuð og útrekað þrætt fyrir af hálfu starfsfólks fyrirtækisins um að pakkinn væri kominn til landsins þegar hringt var og spurst fyrir.

{...}

Umrædd framkoma starfsfólks Póstsins sýnir hve auðvirðileg (sic) og ærulaus þjónusta er veitt af hálfu umrædds fyrirtækis. Ekki verður annað séð en um sé að ræða brot á gildandi reglum um flutning og afhendingu á pósti á Íslandi.“

Í lok kvörtunarinnar var farið fram á svör Póst- og fjarskiptastofnunar á þeirri framkomu sem lýst er í erindinu.

¹ [Fellt út vegna trúnaðar](#)

II. Málsmeðferð

1.

Með bréfi Póst- og fjarskiptastofnunar, dags. 24. febrúar 2010, var kvörtunin send Íslandspósti til umsagnar. Athugasemdir fyrirtækisins bárust með bréfi, dags. 8. mars 2010. Verður nú gerð grein fyrir meginatriðum svars fyrirtækisins.

Í svari fyrirtækisins kemur m.a. fram að umrædd sending hafi komið til landsins þann 5. janúar 2010 og verið skráð inn í tölvukerfi fyrirtækisins og að sendingin hafi fengið svokallað viðtökunúmer. Þar sem Íslandspóstur keyri ekki út bréfasendingar hafi verið send tilkynning frá pósthúsinu að Síðumúla daginn eftir og ítrekun viku síðar.

Ástæða þess að umræddar tilkynningar hafi ekki borist hafi verið sú að samkvæmt utanáskrift pakkans var viðtakandi Krissa + Finnbogi. Þau nöfn hafi verið skráð í tölvukerfið og þar með prentast á tilkynningu. Bréfberi hafi því einungis séð þau nöfn en þau séu hins vegar ekki skráð að [...] ² og lét bréfberi pósthúsið vita af því. Í framhaldinu hafi verið haft samband við kvartanda þar sem hans nafn hafi verið fyrir neðan og spurt hvort sendingin hafi verið til hans og hafi sú verið raunin.

Um ástæður þess að Íslandspóstur hafi neitað að sendingin væri komin til landsins þrátt fyrir fyrirspurnir þar um, sagði fyrirtækið:

„Það voru miklar seinkanir á sendingum frá Bandaríkjunum sem er rétt og við getum ekki rakið óskráðar sendingar fyrr en þær koma til landsins. Ef starfsmaður þjónustuvers hefur leitað í kerfinu eftir nafni [...] ³ að þá fannst hún ekki þar sem hún er skráð á „Krissu og Finnboga“. Ef það hefur verið leitað eftir heimilisfangi eftir 5. jan að þá hefur umrædd sending komið upp á skjá þjónustufulltrúa en hann má ekki gefa [...] ⁴ upplýsingar um hana þar sem hún var ekki skráð á hans nafn.“

Í niðurlagi bréfs Íslandspósts kemur fram að ef neðri línan þ.e. [...] ⁵ hafi verið skráð í tölvukerfið hefði það komið í veg fyrir þessar tafir og upplýsingar sem gefnar hefðu verið hefðu tekið mið af því.

2.

Eftir að Póst- og fjarskiptastofnun höfðu borist skýringar Íslandspósts sendi stofnunin bréf, dags. 15. mars 2010 til kvartanda þar sem m.a. var gerð var grein fyrir þeim ákvæðum laga um pósthjónustu sem helst koma til skoðunar í málinu miðað við þær upplýsingar sem lægju fyrir, en þar sagði m.a.:

„Eðli málsins samkvæmt hefur Íslandspóstur engar upplýsingar um hvaða sendingar eru á leiðinni til landsins og ábyrgð fyrirtækisins hefst yfirleitt við móttöku póstsendinga á Keflavíkurlflugvelli.

Samkvæmt 4. mgr. 31. gr. laga um pósthjónustu nr. 19/2002, skal dreifa póstsendingu til eða afhenda þeim aðila sem hún er stíluð á eða til þess aðila sem hefur umboð til

² [Fellt út vegna trúnaðar](#)

³ [Fellt út vegna trúnaðar](#)

⁴ [Fellt út vegna trúnaðar](#)

⁵ [Fellt út vegna trúnaðar](#)

móttöku hennar. Ef skoðuð er utanáskriftin þá sést að hún er stíluð á Krissa + Finnbogi og þar fyrir neðan er merkingin [...]⁶, í því ljósi verður að telja eðlilegt og þar með afsakanlegt að þau nöfn hafi verið skráð á tilkynningu Íslandspósts um að sending sé tilbúin til afgreiðslu á pósthúsi. Þá verður einnig að telja að viðbrögð bréfberans hafi verið rétt í þessu tilviki, þ.e. að láta tilkynninguna ekki af hendi þar sem skráðir viðtakendur (þ.e. Krissa + Finnbogi) voru ekki skráð að [...]⁷, sbr. þær reglur sem koma fram í 4. mgr. 31. gr. laga um pósthjónustu um til hverja má afhenda póstsendingar.

Sú vinnuregla Íslandspósts, sbr. hugsanleg viðbrögð þjónustufulltrúa við fyrirspurnum yðar um hvort sendingin fyndist í tölvukerfi fyrirtækisins, styðst við 2. mgr. 47. gr. laga um pósthjónustu, þar sem fram kemur að öllum þeim sem starfa við pósthjónustu sé óheimilt að gefa óviðkomandi aðilum upplýsingar um póstsendingar eða gefa öðrum tækifæri að til þess að verða sér úti um slíka vitneskju. Þar sem nafn þitt var ekki skráð sem viðtakanda pakkans í tölvukerfi Íslandspósts, þá telst þú óviðkomandi aðili á þeim tíma sem fyrirspurnin var gerð.

Þá verður að telja að Íslandspóstur hafi brugðist rétt við með því að fá það staðfest að sendingin hafi verið til þín áður en hún var afhent, sbr. 1. mgr. 32. gr. laga um pósthjónustu þar sem fjallað er um óskilasendingar, þar sem fram kemur m.a. að póstrekendur skulu gera allar eðlilegar ráðstafanir til að koma póstsendingum til skráðra viðtakanda, en telja verður að Íslandspóstur hafi verið í réttmætum vafa um það hver viðtakandi væri miðað við þá utanáskrift sem var á pakknum.

Þá var einnig vakin athygli á því að samkvæmt 38. gr. laga um pósthjónustu er póstrekendum ekki skylt að greiða skaðabætur þó að póstsendingum seinki.“

Jafnframt var kvartanda tilkynnt að ef engar athugasemdir bærust fyrir 27. mars 2010 yrði litið svo á að hann teldi ekki þörf á að aðhafst yrði frekar og málinu þá lokað í málaskrá stofnunarinnar.

3.

Með bréfi, dags. 24. mars 2010, kvartaði kvartandi yfir þeirri meðferð sem hann taldi að kvörtunin hafði fengið hjá stofnuninni.

Verður nú gerð grein fyrir sjónarmiðum kvartanda að svo miklu leyti sem þau varða lög um pósthjónustu. Sjónarmiðum sem varða meinta framkomu starfsmanna Íslandspósts í garð kvartanda og kröfur um að upplýst verði um heiti á þeim starfsmönnum Íslandspósts sem komu að málinu munu hins vegar ekki fá efnislega umfjöllun.

Í fyrsta lagi taldi kvartandi að skráning utan á pakkann hefði verið fullkomlega eðlileg og að engar kvaðir séu til um að tilkynna beri um tímabundna breytingu á búsetu.

Þá bendir kvartandi á að staðfest sé að pakkinn hafi komið til landsins þann 5. janúar 2010 og engin tilraun hafi verið gerð til að koma honum til skila. Fram komi að gefin hafi verið út og send tilkynning frá Íslandspósti og ítrekun prentuð viku síðar. Í tengslum við þetta óskaði kvartandi svara við ýmsum spurningum varðandi tengsl bréfbera við yfirmenn sína, hver hafi tekið ákvörðun um að bera ekki út tilkynninguna, hvort sú ákvörðun hafi verið borinn upp við yfirmenn og hver beri ábyrgð á því að sendingu sé komið til skila svo eitthvað sé nefnt.

⁶ Fellt út vegna trúnaðar

⁷ Fellt út vegna trúnaðar

Jafnframt var óskað eftir skýringum hvað væri rangt við merkingu á viðkomandi sendingu og hvaða leiðbeiningar hafi verið gefnar út af hálfu Íslandspósts, til bréfbæra annars vegar og almennings hins vegar um það hvernig eigi að merkja sendingar svo að þeim verði komið til skila.

Krafa kvartanda er sú að tekið verði á þessu meinta lögbroti vegna útburðar á póstsendingu svo koma megi í framtíðinni í veg fyrir að póstsendingar skili sér ekki til viðtakanda.

Ekki er ástæða til að geta um önnur sjónarmið sem fram koma í bréfi kvartanda sem flest lúta að óviðurkvæmilegum ummælum um starfsmenn Íslandspósts.

III. Niðurstaða

1.

Með bréfi Póst- og fjarskiptastofnunar, dags. 15. mars 2010, til kvartanda gerði stofnunin grein fyrir helstu ákvæðum laga um pósthjónustu nr. 19/2002, sem komu til álita í tengslum við erindið. Í niðurlagi bréfs stofnunarinnar var tekið fram að ef engar athugasemdir hefðu borist fyrir 27. mars 2010 yrði litið svo á kvartandi teldi ekki þörf á frekari aðgerðum og málinu þá lokað í málaskrá stofnunarinnar. Eins og fram kemur í kafla II 3 barst stofnuninni bréf frá kvartanda þar sem hann lýsir því m.a. yfir að hann sé ekki sáttur við þau svör sem hann hafi fengið í tilefni af kvörtuninni. Bréf kvartanda verður ekki skilið öðruvísi en að kvartandi telji nauðsynlegt að fá formlega ákvörðun í málinu á grundvelli 10. gr. laga um Póst- og fjarskiptastofnun nr. 69/2003.

2.

Að mati stofnunarinnar var ekki ástæða til að senda athugasemdir kvartanda til umsagnar Íslandspósts. En Íslandspóstur hafði með bréfi, dags. 8. mars 2010, gert grein fyrir ástæðum þess að afhending sendingarinnar dróst.

Um skráningu á sendinguna og tilkynning um búsetuskipti

Eins og fram kom í bréfi Póst- og fjarskiptastofnunar til kvartanda, dags. 15. mars, taldi stofnunin eðlilegt og þar með afsakanlegt að nöfnin Krissi og Finnbogi höfðu verið skráð á tilkynningu Íslandspósts um að sendingin væri tilbúin til afgreiðslu á pósthúsi. Er þá m.a. horft til þess að nöfnin eru í forgrunni og þar með í yfirskrift þess heimilisfangs sem skráð er á sendinguna. Þessi skráning í tölvukerfi fyrirtækisins við komu sendingarinnar til landsins þann 5. janúar leiddi til þess að afhending sendingarinnar gekk ekki fram með eðlilegum hætti. Samkvæmt 4. mgr. 31. gr. laga um pósthjónustu skal dreifa póstsendingu til þeirra aðila sem hún er stíluð á eða hefur umboð til móttöku hennar. Eins og fram hefur komið þá voru nöfnin Krissi og Finnbogi skráð á þá tilkynningu sem bréfberinn hafði undir höndum. Þau nöfn voru hins vegar ekki skráð til heimilis að [...] ⁸. Samkvæmt grein 80.2. í byggingarreglugerð nr. 441/1998, sbr. reglugerð nr. 133/2002, skal við hverja bréfarifu og/eða á hverjum bréfakassa vera skilti eða gluggi, minnst 26x100 mm að stærð, þar sem tilgreint er með stóru og skýru lettri fullt nafn húsráðanda og annarra sem hjá honum búa. Á heimasíðu Íslandspósts er að finna leiðbeiningar um hvernig standa skuli að merkingum á póstsendingum sem og merkingum á póstkössum og bréfalugum, en í kvörtuninni var m.a. spurst fyrir um

⁸ Felld út vegna trúnaðar

hvernig þessu væri háttað. Skilmálana má finna á www.postur.is, þar er t.d. að finna eftirfarandi leiðbeiningar um merkingar á pökkum:

„Póstfang viðtakanda skal rita framan á sendinguna. Á svæðinu skulu ekki vera aðrar upplýsingar en þær sem tengjast beint pósthólfi viðtakanda.

Rita skal nafn viðtakanda í nefnifalli. Fyrir neðan nafn viðtakanda er ritað heimilisfang í þágufalli og fyrir neðan heimilisfangið er ritað pósthólf og heiti bæjarfélags/borgar einnig í þágufalli. Ef viðtakandi vill fá pakkann afhentan í pósthólf er númer pósthólfsins ritað í stað heimilisfangs og pósthólf númer pósthólfsins ritað í stað pósthólfsnúmers bæjarfélagsins.

Komi heimilisfang sendanda fram á pakkanum skal það vera aftan á pakkanum með krossi yfir, þá sést að um sendanda sé að ræða.

Pakkamiða á að líma í efra vinstra horn pakkans svo fremi því verði við komið.

Allir pakkar eru skráðir í tölvukerfi Póstsins eftir einkvæmu númeri með strikamerki sem tryggir rétta meðhöndlun og rekjanleika.

Á sama hátt er vikið að því í skilmálum fyrirtækisins hvernig standa eigi að merkingum á póstkassa/póstlúgur, en um það segir eftirfarandi:

„Til þess að tryggja að Pósturinn geti komið sendingum rétt til skila er æskilegt að nöfn allra sem hafa aðsetur á viðkomandi heimili séu skráð á póstkassa, við pósthólfi eða á hjöllu. Góðar merkingar létta bréfburðum og bílstjórum störfin og pósturinn kemst fyrir í hendur viðtakanda. Þú getur hjálpað okkur að þjóna þér betur með því að hafa merkingar á fyrirtækinu/heimilinu í lagi.“

Á öðrum stað kemur fram að bréfalúgan/póstkassinn þurfi að vera greinilega merktur fyrirtækinu og/eða með nöfnum allra íbúa (fullt nafn).

Þá er einnig tiltekið í skilmálum fyrirtækisins að nauðsynlegt sé að tilkynna Íslandspósti um aðsetursskipti um leið og þau fara fram

Póst- og fjarskiptastofnun telur að ofangreindar leiðbeiningar, um áritanir á sendingar, til viðskiptavina Íslandspósts séu fullnægjandi með tilliti til þess hvernig beri að merkja sendingar. En eðli málsins samkvæmt eru réttar og skýrar merkingar ein meginforsenda þess að sendingum sé komið hratt og örugglega til skila, auk þess sem skýrar merkingar draga úr hættu á mistökum við meðferð sendinga. Ofangreindir skilmálar tengjast síðan með beinum hætti 4. mgr. 31. gr. laga um pósthjónustu nr. 19/2002, en þar er kveðið á um að pósthjónu skuli dreifa til eða afhenda þeim aðila sem hún er stíluð á eða til þess aðila sem hefur umboð til móttöku hennar. Það er því niðurstaða stofnunarinnar að ekkert nýtt hafi komið fram í málinu sem benti til þess að ekki hafi verið staðið rétt að afhendingu sendingar miðað við þær upplýsingar sem lágu fyrir á hverjum tíma.

Telur PFS að merkingu pakkans hafi verið áfátt með tilliti til þeirra leiðbeininga sem raktar hafa verið hér að framan, t.d. þar sem fram kemur í skilmálum, að ekki eigi að vera aðrar upplýsingar en þær sem tengjast beint pósthólfi viðtakanda, en telja verður að merkingin Krissi + Finnbogi hafi verið til þess fallin að skapa misskilning ef hinn raunverulegi viðtakandi pakkans var kvartandi sjálfur.

Um svörun hjá þjónustuveri Íslandspósts

Í erindi kvartanda er einnig vikið að því að reynt hafi verið að fá upplýsingar hjá Íslandspósti um hvort pakkinn hafi verið kominn til landsins en því ávallt verið svarað að svo væri ekki þrátt fyrir hið gagnstæða. Eins og fram hefur komið þá var skráð inn í tölvukerfi Íslandspósts að viðtakandi væri Krissi og Finnbogi. Sú skráning leiddi til þess að sendingin fannst ekki í tölvukerfi fyrirtækisins Eins og fram kom í bréfi PFS þann 15. mars s.l. óheimilt að gefa óviðkomandi aðilum upplýsingar um póstsendingar eða gefa öðrum tækifæri að til þess að verða sér úti um slíka vitneskju, sbr. 2. mgr. 47. gr. laga um pósthjónustu. Þar sem nafn kvartanda var ekki skráð sem viðtakanda pakkans í tölvukerfi Íslandspósts, þá taldist hann óviðkomandi aðili á þeim tíma sem fyrirspurnin var gerð.

Það er því niðurstaða PFS að viðbrögð þjónustuværs Íslandspósts við fyrirspurnum kvartanda um hvort sendingin væri komin til landsins eða ekki hafi verið rétt miðað við þær upplýsingar sem lágu fyrir á hverjum tíma.

Þá verður og að telja að Íslandspóstur hafi brugðist rétt við með því að fá það staðfest að sendingin hafi verið til kvartanda áður en hún var afhent, sbr. 1. mgr. 32. gr. laga um pósthjónustu þar sem fjallað er um óskilasendingar, en þar kemur m.a. fram að póstrekendur skulu gera allar eðlilegar ráðstafanir til að koma póstsendingum til skráðra viðtakanda, en telja verður að Íslandspóstur hafi verið í réttmættum vafa um það hver viðtakandi væri miðað við þá utanáskrift sem var á pakkanum.

Almennt um afhendingardrátt á póstsendingum

Eins og rakið er hér að ofan varð afhendingardráttur á sendingunni vegna þeirra ástæðna sem áður er rakin. Lög um pósthjónustu nr. 19/2002 gera hins vegar ekki ráð fyrir því að póstrekendum sé skylt að greiða skaðabætur þó að póstsendingum seinki, sbr. 38. gr. laganna.

Samandregið

Eins og fram kemur hér að ofan þá barst pakkinn til landsins þann 5. janúar 2010 og var hann borinn út til viðtakanda þann 5. febrúar 2010. Meginskýringin á því af hverju afhending dróst var sú skráning sem viðhöfð var af hálfu Íslandspósts í upphafi, en hún tók mið af þeirri utanáskrift sem gefin var upp á sendingunni.

Umrædd skráning leiddi m.a. til þess að við eftirgrennslan kvartanda á því hvort umrædd sending væri komin til skila fannst sendingin ekki í útkeyrslukerfi fyrirtækisins. Eftir að farið var að skoða sendinguna kom í ljós að viðtakandi var einnig kvartandi og var þá upphaflegu skráningunni í tölvukerfinu breytt og honum þá afhent sendingin.

Þá verður einnig að telja að Íslandspósti hafi verið óheimilt eins og málið lá þá fyrir að veita kvartanda upplýsingar um hvort í tölvukerfi Íslandspósts væri sending sem skráð væri á viðkomandi heimilisfang, sbr. 2. mgr. 47. gr. laga um pósthjónustu, sem kveður á um að óheimilt sé að gefa óviðkomandi aðilum upplýsingar um póstsendingar, en kvartandi var ekki skráður viðtakandi sendingarinnar í tölvukerfi fyrirtækisins.

Með hliðsjón af atvikum máls verður að telja að meðferð Íslandspósts á umræddri sendingu, á hverjum tíma, hafi verið í samræmi við lög um pósthjónustu nr. 19/2002, sem og þá skilmála sem settir hafa verið og gilda eiga um meðferð pakkasendinga sem berast erlendis frá.

Ákvörðunarorð

Meðferð Íslandspósts hf. á umræddri sendingu til [...] ⁹ sem kom til landsins þann 4. janúar 2010 og var afhent þann 5. febrúar 2010 var í samræmi við ákvæði laga um pósthjónustu nr. 19/2002, sem og þá skilmála sem gilda um þjónustuna.

Ákvörðun þessi er kæránleg til úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála, sbr. 13. gr. laga nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun. Kæran skal berast úrskurðarnefnd innan fjögurra vikna frá því viðkomandi varð kunnugt um ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar.

Reykjavík, 29 . júní 2010

Björn Geirsson (f.h. forstjóra)

Friðrik Pétursson

⁹ [Fellt út vegna trúnaðar](#)