



PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

Ákvörðun nr. 25/2008 í kvörtunarmáli um rafræna kvittun á ábyrgðarbréfi og afhendingu ábyrgðarbréfa

I. Kvörtun

Þann 10. júní 2008 barst Póst- og fjarskiptastofnun kvörtun [1], hér eftir nefndur kvartandi, dags. 8. júní 2008, þess efnis að póstsendill Íslandspóstshf. hafi, þann 19. maí 2008 neitað að afhenda kvartanda ábyrgðarbréf stílað á hann. Í kvörtuninni þar sem kvartandi gerir grein fyrir sjónarmiðum sínum, kemur eftirfarandi m.a. fram:

„Vakin er athygli á því að mánudaginn 19. maí 2008 kom sendiboði frá Íslandspósti með ábyrgðarbréf til undirritaðs. Var bréfið afhent eftir að kvittað hafði verið fyrir móttöku þess á þar til gert kvittanaeyðublað. Á meðan verið var að opna umslagið sem merkt var Héraðsdómi Reykjavíkur, sem sendanda, birtist sendiboðinn aftur og krafðist þess að kvittað yrði fyrir móttöku bréfsins á þar til gerða tölvu er hann bar með sér. Neitað var að kvitta aftur fyrir móttöku bréfsins auk þess sem sendiboðanum var tjáð að aldrei yrði gefin kvittun í tölvu (rafræn kvittun), hvorki fyrir þessu né öðru. ... Sendiboðinn sagðist þá ekki hafa leyfi til að afhenda bréfið. Var sendiboðinn krafinn um þá kvittun er hann hafði áður fengið og kvittunin eyðilögð með yfirstrikun og bréfið afhent til baka. Það skal áréttað að ekki var neitað um móttöku á umræddu bréfi þar sem bréfið hafði þegar verið afhent, heldur ólöglegu athæfi sendiboðans að krefjast tvöfaldrar kvittunar og kvittun í tæki sem auðvelt er að nota til að fjölfalda falsanir á undirskriftum.“

II. Bréfaskipti, málavextir og sjónarmið málsaðila

i.

Með bréfi Póst- og fjarskiptastofnunar, dags. 19. júní 2008, var Íslandspósti hf. boðið að tjá sig um fram komna kvörtun. Frestur til þess að svara var gefinn til 4. júlí 2008.

Þann 27. júní 2008 barst Póst- og fjarskiptastofnun svarbréf Íslandspóstshf., dags. 26. júní 2008. Þar segir m.a. eftirfarandi:

„Íslandspóstur byrjaði með lófatölvukerfi mánaðarmótin janúar/febrúar 2008. Þetta lófatölvukerfi kemur í staðinn fyrir útprentaða lista sem að viðtakendur kvittuðu áður á. Til að byrja með á meðan bílstjórar voru að læra á kerfið að þá var óskað eftir undirskrift í lófatölvuna og á listann. Því var fljótlega hætt og bílstjórum ætlað að láta viðtakendur einungis kvitta fyrir afhendingu á lófatölvuna sjálfa. Bílstjórar eru enn með listana en þá einungis til að aðstoða þá við að skipuleggja rúntinn sinn.“

¹ Nafn fellt burt vegna trúnaðar.

Bílstjórinn gerir þarna til að byrja með mistök með því að láta viðtakanda kvitta á blaðið þar sem það hefði nægt að láta viðskiptavininn kvitta á lófátölvuna. Þar sem mistökin voru gerð að þá hefði sú undirskrift dugað, þ.e.a.s. sú sem var á blaðinu en þar sem bílstjórum er lagt upp með að láta kvitta í lófátölvuna taldi hann að það myndi ekki duga. Okkur þykir miður að ekki var brugðist við á annan hátt en kom fram í bréfi frá ykkur og ég biðst velvirðinga rá því. Það verður ítrekað við bílstjóra að það eigi að láta kvitta á lófátölvuna en ef það gerast mistök eins og í þessu tilfelli með að láta kvitta á útprentaða listann að þá dugar það sem gild undirskrift.

Þegar koma upp vafaatriði hjá bílstjórum þá hafa þeir ávallt möguleika á því að hafa samband við vaktstjóra í gegnum talstöð til að fá ráðleggingar.

Við hjá Póstinum erum afar ánægð og stolt með lófátölvukerfið og það er enn í þróun. Rafræn undirskrift er það sem koma skal hvort sem það er hjá Póstinum eða öðrum fyrirtækjum og þegar hafa nokkur fyrirtæki tekið þetta upp.“

ii.

Með bréfi Póst- og fjarskiptastofnunar, dags. 2. júlí 2008, var kvartanda sent afrit af svarbréfi Íslandspósts hf. og honum gefinn kostur á því að gera athugasemdir við umrætt bréf. Jafnframt óskaði stofnunin eftir því, teldi kvartandi frekari þörf á afskiptum stofnunarinnar af máli hans, að fram kæmi í bréfi hans til Póst- og fjarskiptastofnunar til hvaða aðgerða hann óskaði að stofnunin gripi til. Svarfrestur var veittur til 17. júlí 2008.

Þann 7. júlí 2008 barst Póst- og fjarskiptastofnun svarbréf frá kvartanda. Í svarinu kom fram að kvartandi teldi svör Íslandspósts ófullnægjandi. Taldi kvartandi Íslandspóst ekki hafa lagalegan rétt til að krefjast rafrænnar undirskriftar. Þá nefndi kvartandi einnig fleiri tilvik um ósamræmi varðandi afhendingu ábyrgðarsendinga. Til viðbótar við fyrsta atvikið sem átti sér stað þann 19. maí 2008, nefndi kvartandi að annað ábyrgðarbréf stílað á sig hafi verið póstlagt þann 4. júní. Beið kvartandi ásamt tiltæku vitni eftir að fá sendinguna afhenda, en þann 10. júní hafði sendingin ekki enn komist til skila og hafði hann þá samband við Íslandspóst. Taldi kvartandi Íslandspóst hafa falsað bókanir um ábyrgðarsendinguna. Máli sínu til stuðnings sendi kvartandi afrit af skráningu Íslandspósts varðandi bréfið, auk afrit af umræddu umslagi, sem opnað hafði verið af fulltrúa Íslandspósts.

Auk þess tilgreinir kvartandi þriðja ábyrgðarbréfið sem hann átti von á. Kemur fram í bréfi kvartanda að póstsending hafi komið með bréfið og krafist þess að kvittað væri fyrir ábyrgðarsendingunni á þar til gerða rafræna undirskriftartölvu. Kvartandi neitaði að skrá á tölvuna og fékk því ekki bréfið afhent. Kvaðst kvartandi hafa krafist þess að póstsending hefði samband við yfirboðara sinn, en því hefði verið neitað. Í bréfi kvartanda kemur fram að hann hafi þá ekki enn fengið afhent bréfið, þar sem sendandinn hafi verið erlendis. Ekki kemur fram hvenær bréfið var póstlagt.

Kvartandi nefnir einnig fjórða ábyrgðarbréfið sem sent var til hans. Var það póstlagt 23. júní 2008 og borið út þann 25. júní 2008 til kvartanda. Póstsending krafðist undirritunar á rafrænu undirskriftartölvuna og kvartandi neitaði að skrifa undir. Skyldi póstsendingillinn þá eftir miða með tilkynningu um að sending biði kvartanda á pósthúsi næsta virka dag. Þegar á pósthúsið var komið fékk kvartandi sendinguna afhenta, gegn því að kvitta á seðilinn þar sem tilkynnt var um sendinguna, en þurfti ekki að kvitta á rafræna undirskriftartölvu.

Í bréfi kvartanda kemur ennfremur fram að hann telji að krafa um rafræna undirritun sé ekki lögum samkvæmt og við notkun slíks búnaðar skapist mikil hættu á fölsunum á undirskrift manna.

Gerði kvartandi auk þess kröfu um að Íslandspóstur yrði gerður ábyrgur fyrir hugsanlegu tjóni sem hlytist af því að bréfið sem borið var út 19. maí 2008, var ekki afhent kvartanda, svo og kostnaði vegna annarra ábyrgðarbréfa sem fyrirtækið tók að sér að flytja en gerði ekki. Krafdist kvartandi einnig að Íslandspóstur legði fram plagg það sem undirritaður kvittaði á þann 19. júní áður en honum var sagt að ekki mætti afhenda bréfið nema einnig væri kvittað væri á tölvuna. Þá lagði kvartandi einnig fram þá kröfu að notkun Íslandspósts á rafrænum undirskriftartölvun yrði stöðvuð og jafnframt að fyrirtækið yrði skyldað til þess afhenda afrit af undirskriftum til þeirra sem gefa undirskrift sína sem kvittun fyrir móttöku á sendingu. Þá gerði kvartandi kröfu um skriflega afsökunarbeiðni af hálfu Íslandspósts vegna neitunar um að afhenda kvartanda áður nefnd ábyrgðarbréf.

iii.

Með bréfi Póst- og fjarskiptastofnunar, dags. 18. júlí 2008, var kvartanda tilkynnt um að það væri álit stofnunarinnar að það álitafni þessa máls er sneri að rafrænni undirskrift heyrði undir Persónuvernd og því hefði Póst- og fjarskiptastofnun í hyggju að framsenda kvörtun hans til Persónuverndar, sbr. 2. mgr. 7. gr. stjórnisýslulaga nr. 37/1993, nema stofnuninni bærust athugasemdir eða andmæli kvartanda við þá ráðstöfun. Rökstuddi stofnunin það í bréfi sínu meðal annars á þann veg, að ekki væri að finna sérstakar reglur um það hvernig undirritun viðtakanda skyldi háttuð og mætti því ætla að það væri á forræði flytjanda ábyrgðarbréfa að ákveða með hvaða hætti afla skyldi sönnunar fyrir viðtöku bréfs. Póst- og fjarskiptastofnun hefði auk þess ekki heimildir að lögum til að kveða á um að Íslandspóstur léti af notkun rafræns undirskriftarbúnaðar, enda yrði ekki séð að það væri nokkuð í lögum sem bannaði notkun slíks búnaðar. Það álitafni hvort slíkur undirskriftarbúnaður ætti rétt á sér, væri þó mögulegt að bera undir Persónuvernd, en verksvið Persónuverndar fælist meðal annars í því að annast eftirlit með lögum um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga nr. 77/2000.

Þá fjallaði stofnunin um misræmi í afhendingu á ábyrgðarbréfum og taldi æskilegt að Íslandspóstur skerpti á starfsreglum sínum við starfsfólk sitt, sértaklega hvað varðar sérstök tilfelli, eins og til að mynda þegar aðili neitar móttöku. Tilkynnti stofnunin í bréfinu að ætlunin væri að senda Íslandspósti erindi með tilmælum þess efnis.

Þá svaraði Póst- og fjarskiptastofnun kröfu kvartanda um skaðabætur á þá leið að kröfum um skaðabætur vegna ábyrgðarbréfa bæri að beina að Íslandspósti hf., en ekki til stofnunarinnar. Þá benti stofnunin á hvaða reglur gilda um skaðabætur vegna ábyrgðarbréfa. Taldi stofnunin ekki þörf á því að taka sérstaklega á þeim hluta kvörtunarinnar er laut að „*hugsanlegu tjóni*“, enda eru reglur um skaðabætur vegna ábyrgðarsendar afar skýrar í lögum nr. 19/2002, og auk þess sem almennt í íslenskum skaðabótarétti eru ekki greiddar bætur fyrir „*hugsanlegt tjón*“.

Vegna kröfu kvartanda um afsökunarbeiðni af hálfu Íslandspósts benti stofnunin vinsamlegast á að í bréfi Íslandspósts hf. frá 26. júní 2008, kæmi fram að fyrirtækið harmaði atvikið sem átti sér stað 19. maí 2008 og var sérstaklega beðið afsökunar vegna þess.

iv.

Svaraði kvartandi bréfi Póst- og fjarskiptastofnunar með bréfi dags. 12. ágúst. Taldi kvartandi að um alvarlegan misskilning væri að ræða varðandi efni umræddrar kærú og óskaði því eftir afdráttarlausum svörum við eftirfarandi spurningum:

1. „Var staðið rétt að afhendingu ábyrgðarbréfs nr. 1 af hálfu Íslandspósts að afhenda bréfið gegn kvittun á þar til gert kort er fylgdi bréfinu en koma síðan aftur skömmu síðar og krefjast aftur kvittunar fyrir sama bréfinu og þá að kvitta á hina illræmdu fölsunartölvu því óheimilt væri að afhenda bréfið án þess?
Ath. Vitni að umræddri framkomu pósthjónsins var í húsinu og liggur fyrir skrifleg yfirlýsing vitnisins.“
2. „Var staðið rétt að afhendingu bréfs nr. 2 af hálfu Íslandspósts þar sem aldrei var komið til að afhenda umrætt bréf heldur falsað í gögnum Póstsins um komu og afgreiðslu þess? Þar sem umrætt ábyrgðarbréfið var sent að tilstuðlan undirritaðs var haft vitni í húsinu allan tímann til að staðfesta hvernig staðið væri að afhendingu bréfsins sem aldrei var komið með. Skráning í tölvu Póstsins er fölsun.“
3. „Var staðið rétt að afgreiðslu á bréfi nr. 4 þar sem neitað var um afhendingu á bréfi gegn kvittun á miða sem pósthjónninn skildi eftir sem tilkynningu um bréfasendingu en bréfið síðan afhent á pósthúsinu gegn kvittun á umrætt tilkynningarblað sem pósthjónninn skyldi eftir? Á pósthúsinu var ekki krafist kvittunar á fölsunartölvuna.“
4. „Bar pósthjóni að skilja eftir skriflega tilkynningu um að ábyrgðarsending væri á pósthúsi ef enginn var til að taka við sendingunni?“
5. „Er löglegt að krefjast fleiri en einnar kvittunar fyrir afhendingu á ábyrgðarbréfi eða nægir ein kvittun?“

Tók kvartandi fram að afsökunarbeiðni í bréfi Íslandspósts dags. 26. júní 2008, væri ekki fullnægjandi og taldi kvartandi að Íslandspóstur ætti að senda Hæstarétti Íslands og Héraðsdómi Reykjavíkur skýra og skorinorða afsökunarbeiðni vegna mistaka við afhendingu bréfs frá Héraðsdómi Reykjavíkur til kvartanda, þann 19. maí 2008, þar sem tjón vegna atviksins hljóðaði upp á hundruð þúsunda króna.

Þá tók kvartandi fram að hann teldi það verðugt verkefni fyrir Póst- og fjarskiptastofnun að kynna sér svikamál sem komið hafa upp í Bandríkjunum varðandi fölsun á undirskriftum með tölvum.

v.

Með bréfi Póst- og fjarskiptastofnunar, dags. 18. ágúst 2008, var Íslandspósti hf. boðið að tjá sig frekar um fram komna kvörtun, vegna nýrra atriða í kvörtun kvartanda. Frestur til þess að svara var gefinn til 4. september 2008.

Í svarbréfi Íslandspósts hf., er barst með tölvupósti þann 21. ágúst 2008, kom fram að af hálfu Íslandspósts hf. væri ekki að sjá tilefni til þess að svara erindi kvartanda með öðrum hætti en þegar hafði komið fram, sbr. svarbréf fyrirtækisins til kvartanda, dags. 26. júní 2008. Þá væri að finna skýrt fram settar reglur um meðferð og afhendingarmáta ábyrgðarbréfa í viðskiptaskilmálum Íslandspósts hf.

Póst- og fjarskiptastofnun svaraði bréfi kvartanda með bréf 25. ágúst 2008. Í bréfinu var kvartanda gefinn kostur á að tjá sig um bréf Íslandspósts frá 21. ágúst 2008, og ennfremur ítrekuð fyrri afstaða Póst- og fjarskiptastofnunar varðandi afhendingu ábyrgðarbréfa. Þá benti stofnunin á að kröfu um skaðabætur vegna glataðra ábyrgðarbréfa bæri að beina til Íslandspósts hf. auk þess sem ítrekað var að sá þáttur kvörtunarinnar er sneri að öflun rafræns

samþykkis fyrir móttöku ábyrgðarbréfa, yrði komið á framfæri við Persónuvernd, sbr. 2. mgr. 7. gr. stjórnisýslulaga nr. 37/1993, eins og fram kom í bréfi stofnunarinnar frá 18. júlí.

Þá var kvartanda bent á að ef kvartandi óskaði eftir rökstuddri og kæranlegri ákvörðun, skyldi hann senda Póst- og fjarskiptastofnun beiðni þar að lútandi ásamt ítarlegri rökstuðningi og lagasjónarmiðum. Var þess óskað að svar bærst fyrir 12. september 2008.

Þann 27. ágúst barst svar kvartanda, þar sem kvartandi taldi stofnunina ekki veita fullnægjandi svör við bréfi sínu frá 12. ágúst 2008. Þá óskaði kvartandi eftir rökstuddri og kæranlegri ákvörðun stofnunarinnar um framangreint mál.

Póst- og fjarskiptastofnun gaf Íslandspósti færi á að koma með frekari andmæli vegna kvörtunarinnar með tölvupósti dags. 27. ágúst 2008. Í tölvupósti dags. 19. september 2008 tjáði Íslandspóstur hf. um að fyrirtækið hefði ekki frekari andmæli vegna kvörtunarinnar.

III.

Forsendur og niðurstaða

i.

Í 3. gr. laga nr. 69/2003 um Póst- og fjarskiptastofnun, kemur fram að verkefni stofnunarinnar séu m.a. að annast framkvæmd laga um fjarskipti og laga um pósthjónustu og hafa eftirlit með fjarskiptum og pósthjónustu, svo sem nánar er kveðið á um í lögum um það efni. Í 4. gr. framangreindra laga er nánar kveðið á um eftirlitsskyldu stofnunarinnar með fjarskiptafyrirtækjum og póstrekendum, ákvæði þetta hljóðar svo:

„Póst- og fjarskiptastofnun hefur eftirlit með starfsemi fjarskiptafyrirtækja og póstrekenda, þar með talið fjárhagsstöðu þeirra, og skal fylgjast með því að starfsemi þeirra sé í samræmi við lög, reglugerðir, reglur, skilyrði eða ákvarðanir sem um starfsemina gilda og að starfsemin sé að öðru leyti í samræmi við heilbrigða og eðlilega viðskiptahætti.“

Þá er í 10. gr. ofangreindra laga kveðið á um heimildir neytenda fjarskipta- og pósthjónustu til þess að bera fram kvörtun til Póst- og fjarskiptastofnunar, hljómar ákvæði þetta svo:

„Telji neytendur fjarskipta- eða pósthjónustu, eða aðrir sem hagsmuna hafa að gæta, að fjarskiptafyrirtæki eða póstrekandi brjóti gegn skyldum sínum samkvæmt lögum um fjarskipti eða lögum um pósthjónustu, eða gegn skilyrðum sem mælt er fyrir um í almennum heimildum, réttindum eða í rekstrarleyfi, getur hlutaðeigandi beint kvörtun til Póst- og fjarskiptastofnunar um að hún láti málið til sín taka.“

Póst- og fjarskiptastofnun skal leita álits viðkomandi fjarskiptafyrirtækis eða póstrekanda á kvörtuninni og jafnframt freista þess að jafna ágreining aðila á skjótan hátt. Náist ekki samkomulag skal úr ágreiningi skorið með ákvörðun.“

Samkvæmt ofangreindu hefur Póst- og fjarskiptastofnun skoðað málið á grundvelli laga nr. 69/2003 um Póst- og fjarskiptastofnun og laga nr. 19/2002 um pósthjónustu, þar sem fjallað er um póstflutning.

ii.

Ábyrgðarsendingar, kvittun fyrir slíkum sendingum og notkun rafræns undirskriftarbúnaðar

Í 4. gr. laga nr. 19/2002 um pósthjónustu er hugtakið ábyrgðarsending skilgreint á eftirfarandi máta:

„Sending sem rekstrarleyfishafi ábyrgist með fyrir fram ákveðnum skaðabótum gegn hættu á tapi, þjófnaði eða skemmdum og afhendir sendanda samkvæmt beiðni hans sönnun um viðtöku póstsendingar og afhendingu hennar árituðum viðtakanda eða þeim sem heimild hefur til að taka við slíkri sendingu fyrir hans hönd. Afbrigði af þessari þjónustu er til í sendingum innan lands þar sem það nægir að afhenda sendinguna á tilgreindum ákvörðunarstað gegn áritun aðila á staðnum um viðtöku.“

Þá er ítarlega fjallað um ábyrgðarbréf í skilmálum Íslandspóstshf. Þar kemur m.a. fram að öll ábyrgðarbréf fái einkvæmt númer sem skráð er í tölvukerfi Íslandspóstshf. Slíkri skráningu er ætlað að tryggja rekjanleika og staðfestingu á móttöku. Samkvæmt skilmálunum er gerð ein tilraun til útkeyrslu ábyrgðarbréfa á þeim stöðum þar sem Íslandspóstur er með heimakstur, en þar sem ekki er heimakstur eru ábyrgðarbréf tilkynnt og hægt að nálgast þau á viðkomandi pósthúsi. Þá segir í skilmálunum: „Við afhendingu ábyrgðarbréfa þarf alltaf að kvitta fyrir móttöku“.

Eðli málsins samkvæmt eru ábyrgðarbréf hagkvæmur máti til að koma bréfum til skila með „sannanlegum hætti“ eins og víða er gerð krafa um, einmitt sökum þess að gerð er krafa um undirskrift viðtakanda sem sönnun fyrir afhendingu póstsendingar. Getur sendandi þannig sýnt fram á að tryggt hafi verið með sannanlegum hætti að hann hafi sent bréf og viðtakandi hafi fengið viðkomandi bréf í hendur.

Verður því ekki annað séð en eðlilegt og leyfilegt sé að setja það sem skilyrði fyrir afhendingu ábyrgðarsendingar, að viðtakandi staðfesti með undirritun sinni að hann hafi veitt ábyrgðarsendingu viðtöku.

Eins og áður segir, er ekki að finna sérstakar reglur um það hvernig undirritun viðtakanda skal háttáð og má því ætla að það sé á forræði þess sem flytur ábyrgðarbréfið að ákveða með hvaða hætti afla skal sönnunar fyrir viðtöku bréfs. Það álítaefni hvort rafrænn undirskriftarbúnaður eigi rétt á sér, heyrir undir Persónuvernd og mun Póst- og fjarskiptastofnun því áframsenda þann þátt erindisins til Persónuverndar, sbr. sbr. 2. mgr. 7. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993.

Afhending ábyrgðarsendinga

Fram kemur í bréfi kvartanda dags. 7. júlí 2008, að hann hafi fengið send fjögur ábyrgðarbréf og hafi afhendingu þeirra í öllum tilvikum verið háttáð á mismunandi vegu.

Lög nr. 19/2002 um pósthjónustu eru að mestu leyti hljóð um afhendingu ábyrgðarbréfa að því undanskyldu að í 4. mgr. 31. gr. segir að póstsendingu skuli dreift til eða afhent þeim aðila sem hún er stíluð á eða hefur umboð til viðtöku hennar. Þá segir í 1. mgr. 32. gr. laga nr. 19/2002 um pósthjónustu, að póstrekendur skulu gera allar eðlilegar ráðstafanir til að koma póstsendingum til skráðra viðtakanda. Þá er tekið fram að takist ekki að koma sendingu til skila vegna rangs eða ónógs heimilisfangs eða vegna þess að skráður viðtakandi hefur flust búferlum til annars lands, skuli endursenda sendinguna til sendanda.

Nánari reglur um afhendingu ábyrgðarsendinga er að finna í reglugerð nr. 364/2003 um alþjónustu og framkvæmd pósthjónustu. Í 18. gr. reglugerðarinnar um óskilasendingar segir að póstsending teljist ekki hafa verið skilað þegar viðtakandi skorast undan að taka við henni. Í 17. gr. reglugerðarinnar segir að sé ekki unnt að afhenda sendingu m.a. vegna þess að viðtakandi neitar að taka við henni, skuli ekki geyma sendinguna lengur en með þarf til þess að ganga úr skugga um að henni verði ekki komið til skila. Sending sem þannig er ástatt um skal að jafnaði ekki geymd lengur en einn mánuð að telja frá næsta degi eftir komu hennar til póstrekkanda, áður en hún er endursend. Sé ekki hægt að afhenda viðtakanda sendingu innan geymslufrests skal hún teljast óskilasending. Óskilasending endursendist sendanda, ef nafn hans og pósthfang er tilgreint á sendingunni, sbr. 19. gr. reglugerðar nr. 364/2003.

Það að ekki er fjallað ítarlegar um afhendingu ábyrgðarsendinga í lögum né reglugerðum verður að túlka á þá leið að löggjafinn hafi eftirlátið póstrekkendum svigrúm til að ákveða með hvaða hætti best skuli að afhenda póstsendingar. Koma þær starfsreglur skýrlega fram í viðskiptaskilmálum Íslandspóstshf. Gerð er ein tilraun til útkeyrslu ábyrgðarbréfa á þeim stöðum þar sem Íslandspóstur er með heimakstur. Þar sem ekki er heimakstur eru ábyrgðarbréf tilkynnt og hægt að nálgast þau á viðkomandi pósthúsi. Við afhendingu ábyrgðarbréfa þarf alltaf að kvitta fyrir móttöku, sbr. kafla 1.5 í viðskiptaskilmálunum. Þá segir í kafla 1.5.5 skilmálanna að ef ekki næst að afhenda bréfið viðtakanda skuli skilin eftir tilkynning. Í þeim tilfellum getur viðtakandi nálgast bréfið á viðkomandi pósthúsi næsta virka dag með því að framvísa tilkynningu og sýna skilríki með mynd.

Af ofangreindu, leiðir að samkvæmt skilmálunum telur Íslandspóstur hf. ákjósanlegast að sé ábyrgðarsendingum neitað viðtöku, til dæmis ef neitað er að kvitta fyrir þeim, skuli pósthendill í slíkum tilvikum skilja eftir tilkynningu um sendingu og getur viðtakandi þá nálgast sendinguna á pósthúsi. Bent skal á að sérstaklega er tekið fram í bréfi Íslandspóstshf. dags. 26. júní 2008, að venjuleg undirskrift sé fullnægjandi. Sé sendingu ekki vitjað innan tilskilins tíma skal endursenda sendinguna til sendanda.

Samkvæmt ofangreindu virðist sem Íslandspóstur hf. hafi gert mistök með því að fylgja ekki starfsreglum þeim er fram koma í viðskiptaskilmálum fyrirtækisins, í þremur af þeim fjórum tilvikum, sem hér um ræðir.

Aftur á móti verður ekki séð, að þrátt fyrir að starfsmenn Íslandspóstshf. hafi ekki fylgt starfsreglum nákvæmlega, að þeir hafi með háttsemi sinni brotið gegn lögum nr. 19/2002 um pósthjónustu.

Telur Póst- og fjarskiptastofnun engu að síður, líkt og kom fram í bréfi stofnunarinnar dags. 18. júlí 2008, að æskilegt væri að Íslandspóstur skerpti á starfsreglum varðandi afhendingu ábyrgðarsendinga við pósthendla sína, og sérstaklega hvernig sendlum ber að bregðast við sérstökum aðstæðum, til að mynda þegar sendingu er hafnað.

Skadabætur vegna ábyrgðarbréfa

Í sérstökum tilfellum, til að mynda ef ábyrgðarbréf kemst ekki til skila, getur sendandi leitað til pósthrekanda og gert kröfu um skadabætur, sbr. 40. gr. laga nr. 19/2002 um pósthjónustu.

Skaðabótaskylda skv. 40. gr. nær aðeins til verðmætis þess hlutar sem glatast hefur, eða rýrnunar sem stafar af skemmdum á sendingunni hjá póstrekkanda. Ekki er skylt að bæta fyrir ábata- eða afnotamissi, eða aðrar óbeinar afleiðingar skaðans, sbr. 43. gr. laga nr. 19/2002 um pósthjónustu. Þá er póstrekkendum ekki skylt að greiða skaðabætur í tilvikum sem pósthjónungum seinkar, sbr. 38. gr. laganna. Það er aftur á móti ekki á valdi Póst- og fjarskiptastofnunar að dæma um skaðabætur. Kröfu um slíkar bætur skal sendandi beina til póstrekkanda, þ.e. Íslandspóst hf. Ef ekki semst um skaðabætur er það hlutverk dómstóla að skera úr um hugsanlega bótaskyldu og bótafjárhæð.

Krafa um afsökunarbeiðni

Kvartandi hefur lagt fram kröfu um afsökunarbeiðni af hálfu Íslandspóst hf. Ekki er fjallað um slíkt í lögum nr. 19/2002 um pósthjónustu, og því ekki á forræði Póst- og fjarskiptastofnunar að verða við slíkum beiðnum. Eðlilegra væri að beina slíkum kröfum að Íslandspósti hf.

iii.

Með vísan til ofangreinds telur Póst- og fjarskiptastofnun að Íslandspóstur hf. hafi ekki brotið í bága við lög nr. 19/2002 um pósthjónustu, þrátt fyrir mistök við afhendingu ábyrgðarsendinga.

Sá hluti málsins er snýr að rafrænum undirskriftarbúnaði verður áframsendur til Persónuverndar, í samræmi við 2. mgr. 7. gr. stjórnslulaga nr. 37/1993.

Ákvörðunarmorð

Íslandspóstur hf. braut ekki gegn ákvæðum laga nr. 19/2002 um pósthjónustu, þrátt fyrir mistök við afhendingu ábyrgðarsendinga.

Kvörtun []², að því er varðar heimild Íslandspóst hf. til að afla rafrænnar undirskriftar við móttöku ábyrgðarsendinga, er áframsend til Persónuverndar.

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, 20. október 2008

Virðingarfyllst,

Hrafnkell V. Gíslason

Vera Sveinbjörnsdóttir

² Nafn fellt burt vegna trúnaðar.