

PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

SUDURLANDSBRAUT 4
108 REYKJAVÍK

SÍMI 510 1500 PÓSTUR PFS@PFS.IS
FAX 510 1509 VEFUR WWW.PFS.IS



Lögmenn Höfðabakka
B.t. Þórðar Bogasonar hrl.
Höfðabakki 9
110 Reykjavík

Reykjavík, 27. ágúst 2018

Málsnúmer: 2018060123
Skjalalykill: 14.2

Málefni: Vegna kæru [REDACTED]

Vísað er til bréfs úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála, dags. 25. júní 2018, sem og tölvupósts, dags. 13. ágúst 2018, þar sem óskað er eftir afstöðu Póst- og fjarskiptastofnunar til „kæru“ [REDACTED] vegna afgreiðslu stofnunarinnar á kvörtun sem send var stofnuninni vegna skemmda sem orðið höfðu á bréfum sem borin höfðu verið út til hans.

Eins og fram kemur í gögnum málsins tilkynnti Íslandspóstur kvartanda með stöðluðum skýringum að bréf til hans hefði skaddast í meðförum fyrirtækisins og um ástæður þess. Nánar tiltekið segir eftirfarandi í tilkynningu fyrirtækisins:

„Innihald þessa umslags er póstur sem stílaður er á þitt póstfang/frá þínu póstfangi. Okkur þykir afar miður að póstur þessi skaddaðist í flokkunarvél Póstsins. Stefna og markmið póstsins er að veita persónulega og góða þjónustu og harmar fyrirtækið mjög þau óþægindi sem þú kannt að hafa orðið fyrir.

Ef einhverjar spurningar vakna er þér velkomið að hafa samband við þjónustuver Póstsins í síma 580-1500“

Engin ágreiningur er upp í málinu um að umrædd bréf skemmdust í meðförum ÍSP og að fyrirtækið tilkynnti viðtakanda um að það hafi gerst í flokkunarvél fyrirtækisins. Einnig eru skýr ákvæði í lögum um pósthjónustu um að ekki sé skylt að greiða skaðabætur í málum sem þessum, sbr. hér að neðan.

Eins og málið horfði við PFS var málið því að fullu upplýst og í sjálfu sér engin ástæða til að kalla eftir frekari upplýsingum um atvik máls. Um það sjónarmið kvartanda að nauðsynlegt væri að fara út í sérstaka rannsókn á ástæðum þess að bréfið skemmdist. Þá var það mat stofnunarinnar á sínum tíma að engin ástæða hafa verið til þess og var kvartanda gerð grein fyrir þeim. Stofnunin er ennþá á þeirri skoðun að engin þörf hafi verið á því að fara út í slíka rannsókn enda lá fyrir í gögnum málsins að bréfið hafi skemmst í flokkunarvél ÍSP.

Um skaðabætur

Hvað varðar kröfu um skaðabætur var kvartanda gerð grein fyrir hvaða reglur giltu um skyldu Íslandspósts til að greiða skaðabætur, en ekki er skylt að greiða skaðabætur fyrir almennar sendingar sem skemmast, sbr. 39. gr. laga um pósthjónustu nr. 19/2002.

Um þagnarskyldu

Einnig er rétt að benda á að starfsmenn Íslandspósts eru bundnir þagnarskyldu vegna alls þess sem þeir verða áskynja í starfi sínu hjá fyrirtækinu, sbr. 47 gr. laga um pósthjónustu nr. 19/2002. Verður að ætla að sérstakt þagnarskyldukvæði starfsmanna í pósthjónustu sé einmitt almennt tilkomið af ástæðum sem tengjast kvörtun kvartanda, þ.e. þegar persónuupplýsingar í póstsendingum verða óvart sýnilegar vegna óhappatilvika.

Um að málið verði tekið til efnismeðferðar hjá úrskurðarnefnd.

Í niðurlagi bréfs úrskurðarnefndar er óskað eftir afstöðu stofnunarinnar til þess að málið verði tekið til efnismeðferðar hjá úrskurðarnefndinni. Það er álit PFS að ekki séu forsendur til þess. Fyrir því eru eftirfarandi ástæður. *Í fyrsta lagi* er enginn ágreiningur í málinu um það að umrædd bréf skemmdust í meðförum ÍSP við flokkun í flokkunarvél fyrirtækisins. *Í öðru lagi* eru skýr lagaákvæði sem kveða á um að Íslandspósti sé ekki skylt að greiða skaðabætur í tilvikum sem þessum, en krafa kvartanda laut m.a. að því. *Í þriðja lagi* er álitmál um það hvort að um bilun í flokkunarvél hafi verið að ræða eða mannleg mistök eða kannski óhappatilvik hafi ollið skemmdunum skiptir í raun engu máli fyrir kvartanda. Réttarstaða hans gagnvart Íslandspósti myndi ekki breytast við það að þetta væri leitt í ljós.

Fullnægjandi upplýsingar lágu því fyrir í málinu og stofnunin tilkynnti kvartanda um hvaða reglur giltu lögum samkvæmt miðað við þá atvikalýsingu og þau gögn sem lágu fyrir í málinu. Að mati PFS var því eins og málum var háttáð engin þörf á að rannsaka málið frekar eða skera úr um eitthvert ágreiningsatriði með formlegri stjórnvaldsákvörðun.

Ákvörðun um að hefja einhverja sérstaka rannsókn, á ástæðum þess, af hverju einstök bréf skemmast í flokkunarvél ÍSP, hlýtur eðli málsins samkvæmt að vera í höndum stofnunarinnar og einstaklingur getur ekki átt beina aðild að slíkri rannsókn, a.m.k. ekki þegar slík rannsókn, varðar ekki beina hagsmuni þeirra eins og í því tilviki sem hér um ræðir. Málið hefði horft öðruvísi við ef viðkomandi flokkunarvél skemmdi óeðlilega mikið af bréfum og Íslandspóstur léti hjá líða að færa málið til betri vegar eða það hefði á einhvern hátt verið óljóst af hverju bréf til kvartanda voru skemmd. Sú aðstaða var hins vegar ekki upp í málinu. Einnig verður að líta til þess að réttarstaða kvartanda gangvart Íslandspósti, t.d. vegna mögulegra skaðabóta, myndi ekkert breytast ef leitt væri í ljós að viðkomandi bréf hefði skemmt vegna bilunar, mistaka starfsmanna eða hugsanlega óhappatilviljunar.

Um kærufresti

Eins og úrskurðarnefnd benti á í bréfi sínu til stofnunarinnar er ljóst að kærnan barst úrskurðarnefnd eftir fjögurra vikna kærufrest, sbr. 1. mgr. 13. gr. laga um póst- og fjarskiptastofnun nr. 69/2003 og 5. gr. reglugerðar um úrskurðarnefnd fjarskipta- og póstmála, nr. 36/2009. Einnig er vísað til þess að nefndin geti í undantekningartilfellum heimilt að taka kærur til meðferðar þrátt fyrir að þær berist eftir að kærufrestur er liðinn. Fyrir því eru hins vegar sett ströng skilyrði í ákvæðinu. Það er álit PFS að þeir hagsmunir sem eru upp í þessu máli gefa ekki tilefni til að vikið sé frá skýrum ákvæðum um kærufresti. Þá eru málsatvik að fullu ljós og réttarstaða kvartanda, að mati PFS, ekki háð neinni lagalegri óvissu sem kallað gæti efnislega úrlausn úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála.

Lokaorð og samantekt

Með vísun til alls ofangreinds telur stofnunin að engin ástæða sé fyrir nefndina að taka þetta mál til efnismeðferðar enda engin ágreiningur til staðar í málinu á milli Íslandspósts og kvartanda. Jafnframt getur kvartandi ekki krafist þess einhliða að stofnunin leggi í einhverjar tiltekna rannsóknir, eins og hér háttar til, enda málið upplýst að því marki sem nauðsynlegt var

til að hægt væri að leggja mat á það. Þessu til viðbótar eru kærufrestir löngu liðnir og undantekningar 5. gr. reglugerðar um úrskurðarnefnd eiga tæpast við í þessu máli.

Virðingarfyllst,

Friðrik Pétursson