

Úrskurður
úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála
í máli nr. 4/2010

[REDACTED]
gegn
Póst- og fjarskiptastofnun

I. Hin kærða ákvörðun og kröfur málsaðila

Með kæru, dags. 6. júlí 2010, kærði [REDACTED] ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar (PFS) nr. 17/2010 um afhendingardrátt á póstsendingu, dags. 29. júní 2010. Af kæru má ætla að kærandi geri þær kröfur að úrskurðarnefnd ógildi hina kærðu ákvörðun.

PFS krefst þess að kröfum kæranda verði hafnað og hin kærða ákvörðun staðfest.

II. Helstu málsatvik

Málsatvik eru þau að um áramótin 2009/2010 átti kærandi von á póstsendingu frá Bandaríkjunum. Nú hefur komið í ljós að sendingin barst til landsins 5. janúar 2010. Utanássrift sendingarinnar var „Krissa+Finnbogi, o/o K Guðmundsson, [REDACTED], 108 Reykjavík, Iceland“. Viðtakendur sendingarinnar voru í samræmi við þessa áletrun skráð „Krissa+Finnbogi“ í tölvukerfi Íslandspósts. Tilkynning um sendingu var send þann 6. janúar og ítrekun viku síðar. Umræddar tilkynningar bárust hins vegar ekki kæranda þar sem fyrrnefndir viðtakendur sendingarinnar í tölvukerfinu voru ekki skráð til heimilis að [REDACTED], á heimili kæranda. Bréfberi lét síðan pósthúsið vita af því af viðtakendur væru ekki skráðir að [REDACTED].

Kærandi spurðist ítrekað fyrir um sendinguna hjá Íslandspósti. Svör Íslandspósts voru að sögn kæranda ávallt á þann veg að vegna seinangangs SAS flugfélagsins varðandi afhendingu póstsendinga væri sendingin ekki komin til landsins. Þann 4. febrúar sl. hafði Íslandspóstur samband við kæranda og spurðist fyrir um viðtakanda á sendingunni og hvort að kærandi væri viðtakandi hennar, sem hann kvaðst vera. Þegar kærandi sótti sendinguna komst hann að því að hún hafði borist til landsins þann 5. janúar 2010. Kvartaði kærandi í framhaldinu til PFS yfir því að Íslandspóstur hafi ekki skilað sendingu frá Bandaríkjunum án óeðlilegrar tafar.

Eftir frekari bréfaskrif kæranda og PFS hafi stofnunin tekið hina kærðu ákvörðun þar sem fram komi að stofnunin teldi meðferð Íslandspósts á sendingu kæranda vera í samræmi við ákvæði laga um pósthjónustu.

III. Helstu málsástæður kæranda

Kærandi kveður kærana varða óeðlilegan drátt á afhendingu póstsendingar. Í hinni kærðu ákvörðun hafi PFS ekki getað sýnt fram á að merking umræddrar póstsendingar hafi verið það áfátt að réttlætt geti afhendingardráttinn.

Kærandi segir einnig: „*Hvítþvottur Póst og fjarskiptastofnunar á framferði af hálfu Íslandspósts er á sama veg og afgreiðsla stofnunarinnar á kærnu vegna þess að afhending ábyrgðarsendingar fór ekki fram og fyrir liggur skrifleg viðurkenning frá Íslandspósti að um mistök við afhendingu þeirrar sendingar hafi verið að ræða.*“

Loks telur kærandi að sú staðreynd að þjónustufulltrúi Íslandspósts skuli hafa haft samband við hann, staðfesti að áritun póstsendingarinnar hafi verið eðlileg og ekkert hafi verið því til fyrirstöðu að umrædd sending gæti komist til skila með eðlilegum hætti ef ekki hefði komið til annarleg framkoma starfsfólks.

IV. Helstu málsástæður PFS

PFS telur að mistök Íslandspósts við afhendingu sendingarinnar hafi verið afsakanleg. Nöfnin Finnbogi+Krissa hafi verið skráð inni tölvukerfið þar sem þau séu áberandi og í forgrunni í merkingu sendingarinnar. Sú skráning hafi síðan birst á tilkynningu til viðtakanda sem ekki hafi borist kæranda. Viðbrögð Íslandspóst við fyrirspurnum kæranda hafi einnig tekið mið af þeim upplýsingum sem skráð hafi verið í tölvukerfið og vísar PFS í því sambandi til 4. mgr. 31. gr. laga um pósthjónustu, sbr. gr. 80.2 í byggingareglugerð nr. 441/1998, sbr. reglugerð nr. 133/2002, 2. mgr. 47. gr., 1. mgr. 32. gr. og 38. gr. laga um pósthjónustu. Starfsmenn Íslandspósts hafi því brugðist rétt við miðað við þær upplýsingar sem legið hafi fyrir á hverjum tíma hjá viðkomandi starfsmann.

Hvað varðar túlkun kæranda á hinni kærðu ákvörðun þá áréttar PFS einnig að stofnunin hafi talið að Íslandspóstur hafi brugðist rétt við með því að fá það staðfest hjá kæranda að hann væri viðtakandi pakkans.

Að öðru leyti vísar PFS til forsendna og rökstuðnings í hinni kærðu ákvörðun.

V. Niðurstöður

Í málinu er deilt um hvort afhendingardráttur Íslandspósts á sendingu til kæranda fari gegn ákvæðum laga um pósthjónustu.

Samkvæmt 4. mgr. 31. gr. laga um pósthjónustu nr. 19/2002 skal dreifa pósthjónustu til þess aðila sem hún er stíluð á eða hefur umboð til móttöku hennar. Umrædd pósthjónusta var stíluð á „Krissa+Finnbogi“, auk þess sem í annarri línu var ritað „o/o. (sic) K Guðmundsson“, sem er stytting á nafni kæranda. Þótt ætla megi að með því að skrá einnig „o/o K Guðmundsson“ í tölvukerfi Íslandspósts og þar með á tilkynningu um móttöku pósthjónustu hefði mátt koma í veg fyrir umræddar tafir á afhendingu sendingarinnar, verður það ekki talið fara gegn lögum um pósthjónustu nr. 19/2002 að svo var ekki gert. Enda verður jafnframt að telja æskilegt að nöfn allra sem hafa aðsetur á viðkomandi heimili séu skráð á póstkassa, við póstlúgu eða á bjöllu, sbr. skilmála Íslandspóst um merkingar á póstkassa. Verður hin kærða ákvörðun því ekki felld úr gildi með vísan til þess að meðferð umræddrar pósthjónustu fari gegn 4. mgr. 31. gr. laga um pósthjónustu.

Samkvæmt 2. mgr. 47. gr. sömu laga er óheimilt að gefa óviðkomandi aðilum upplýsingar um pósthjónustu eða gefa öðrum tækifæri til þess að verða sér úti um slíka vitneskju. Eins og fyrr segir voru viðtakendur sendingarinnar skráðir „Krissa+Finnbogi“ en sú skráning leiddi til þess að sendingin fannst ekki í tölvukerfi fyrirtækisins. Þar sem nafn kæranda var ekki skráð sem viðtakandi sendingarinnar í tölvukerfi Íslandspósts taldist hann óviðkomandi aðili á þeim tíma sem fyrirspurn kæranda um sendinguna var gerð. Því verður ekki talið að viðbrögð hjónustuværs Íslandspósts við fyrirspurnum kæranda um hvort sendingin væri komin til landsins hafi verið með þeim hætti að leiði til ógildingar hinnar kærðu ákvörðunar.

Með vísan til alls framangreinds verður hin kærða ákvörðun staðfest.

Vilji aðili ekki una úrskurði nefndarinnar getur hann borið úrskurðinn undir dómstóla, en slíkt mál skal höfða innan sex mánaða frá því að viðkomandi fékk vitneskju um úrskurð nefndarinnar, sbr. 3. mgr. 13. gr. laga nr. 69/2008 um Póst- og fjarskiptastofnun.

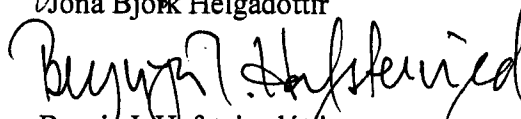
VI. Úrskurðarorð

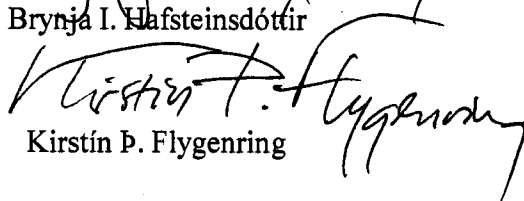
Ákvörðun PFS nr. 17/2010 er staðfest.

Málskostnaður nefndarinnar, 204.000 kr., greiðist úr ríkissjóði.

Reykjavík, 13. september 2010


Jóna Björk Helgadóttir


Brynja I. Hafsteinsdóttir


Kirstín Þ. Flygenring