

Rutiner för klagomål

utarbetade av Fria Postoperatörers Förbund

Inledning

En viktig del i en postoperatörs verksamhet är hanteringen av klagomål. Avgörande för en postoperatörs framtid är det förtroende som denne kan skapa hos såväl kunder som mottagare. Det är därför av största vikt att klagomål från såväl kunder som mottagare hanteras på ett professionellt sätt. Upprepade klagomål kan i hög grad skapa en negativ uppfattning om företaget och branschen (i värsta fall spridd av massmedia).

Post- och telestyrelsen fäster stor vikt vid klagomål och hanteringen av dessa och är en viktig del i deras kontrollerande och uppföljande verksamhet. I värsta fall kan bristande kvalitet och oskickligt hanterade klagomål leda till att postoperatörs tillstånd återkallas. I PTS tillståndsvillkor stadgas:

"Tillståndshavare skall, som ett led i kvalitetssäkringen av verksamheten, utforma rutiner för att ta emot klagomål från kunderna. Det kan gälla klagomål beträffande förlust, skada, försening, eller brister i operatörens uppfyllande av Post- och telestyrelsens krav. Förfarandet skall vara öppet för insyn, smidigt och med rimliga handläggningskostnader. Tillståndshavaren skall på myndighetens begäran kunna rapportera antalet klagomål som mottagits och hur dessa har hanterats."

FPF har därför utarbetat rutiner för hanteringen av klagomål i samråd med PTS och som vi rekommenderar medlemmarna att följa.

FPF har för ändamålet också bildat FPF:s Reklamationsnämnd, som skall vara en rådgivande instans och till vilken part kan vända sig för att överklaga beslut.

Klagomål

Klagomål kan delas in i två kategorier, dels klagomål från kunder dels klagomål från mottagare.

Kundklagomål består vanligen av:

- Felaktigt returnerade försändelser
- Mottagaren saknar försändelse
- Försändelse utdelad försent

Mottagarklagomål består vanligen av:

- Mottagaren saknar försändelse
- Försändelse är utdelad till fel mottagare
- Eftersändning / lagring fungerar ej
- Eftersänder fel mottagares post
- Försändelse är skadad

Rutiner för klagomål

1. Information om hur, när och var man framför klagomål skall bli finnas:

- I företagets kundvillkor
- På brevlådor, på försäljningsställen av frimärke, på inlämningsställe för post etc.
- I FPF:s Allmänna kundvillkor finns också uppgifter om och regler för klagomål

2. Utse ansvarig person i företaget för hanteringen av klagomål / reklamationer. Dock skall all personal kunna motta en reklamation

3. Fastställ handläggningstid för hanteringen av klagomål t ex max 5 dagar och meddela den klagande denna.

4. Mottagande av klagomål

En reklamation skall inte kräva mer än ett telefonsamtal därefter tar postoperatören över ansvaret för att utredning görs.

Inhämta och notera följande uppgifter:

- Vem som klagar (namn, adress, tel)
- Vad man klagar på (försändelse, utbärning etc)
- Meddela hur lång tid handläggningen tar
- Om klagomål per telefon bekräfta klagomålet per brev (om allvarlig natur)
- Förse klagomålet med ID-nummer (nummerföljd)

OBS! klagomål skall alltid registreras skriftligen

5. Utredningen sker av den som utsetts till ansvarig för hanteringen av klagomål tillsammans med den person/brevbärare som i förekommande fall svarat för utdelningen (bilaga: Rapporteringens/utredningens innehåll).

6. Beslut angående klagomål fattas av den som är ansvarig huruvida den som klagat skall ha någon form av ersättning eller kompensation, om någon rutin skall ändras för förekommande av upprepade fel eller om klagomålet lämnas utan åtgärd.

I samband med frågan om ersättning till kund stadgas det i 6§ postlagen: "Förlust av brev, skada på brev eller försening av brev ger rätt till ersättning från postbefordringsföretaget endast om det har avtalats mellan företaget och avsändaren."

Den ansvarige lämnar besked till den klagande antingen muntligen eller skriftligen inom fastställd tidsram. Skulle beslut dröja skall den klagande informeras att utredningen tar längre tid och ny tidsuppgift skall lämnas när besked troligen kan lämnas.

Beslutet och beskedet/uppgörelsen skall noteras på klagomålshandlingen.

7. Klagomålen skall förvaras på sätt som gör det lätt att återfinna ett tidigare ärende.

8. Om parterna (postoperatör, kund eller mottagare) inte är nöjda med avseende på den föreslagna uppgörelsen eller beskedet kan part vända sig till FPF:s Reklamationsnämnd som dels kan ge råd i aktuellt fall dels fälla ett utlåtande som parterna har att rätta sig efter.

9. Statistik skall för PTS räkning föras årsvis över klagomålen enligt följande:

Totala antalet klagomål skall redovisas med fördelning på kategorierna klagomål från kunder respektive klagomål från mottagare

Under varje kategori skall redovisning ske på följande grunder:

- försent utdelade försändelser
- förkomna försändelser
- skadad försändelse
- felaktigt utdelade försändelser
- eftersändning fungerar ej
- lagring fungerar ej
- annat klagomål
- antalet utbetalda / nekade ersättningar

¹_{0.} Rapportering av statistik skall årligen ske till PTS enligt de anvisningar som PTS lämnar.