

Rapport till Post- och telestyrelsen

Antal reklamationer gällande brev samt särskild redovisning av kundsynpunkter 2025

Datum 20 februari 2026
Dokumentägare Fredrik Hammarqvist
Informationsklass Open

Redovisning av reklamationer avseende brev 2025

Brev inrikes	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	24 155	806
Saknad försändelse	17 691	435
Försenad	1 514	171
Skadad försändelse	1 690	32

Brev utrikes	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	11 942	1 295
Saknad försändelse	9 131	757
Försenad	1 354	337
Skadad försändelse	465	38

Handläggningstid brev inrikes	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 30 dagar	Antal handlagda inom 30 dagar
Alla kategorier	8,1	97,1%	23 455
Saknad försändelse	7,3	97,4%	17 229
Försenad	10,9	95,4%	1 444
Skadad försändelse	5,3	98,6%	1 666

Handläggningstid brev utrikes	Genomsnittlig handläggningstid	% handlagda inom 40 dagar	Antal handlagda inom 40 dagar
Alla kategorier	18,2	88,7%	10 593
Saknad försändelse	17,9	88,0%	8 038
Försenad	19,7	90,4%	1 224
Skadad försändelse	15,3	94,2%	438

Redovisning av reklamationer totalt 2025

Total sammanställning	Antal reklamationer	Antal reklamationer där kompensation utgått
Alla kategorier	36 097	2 101
Saknad försändelse	26 822	1 192
Försenad	2 868	508
Skadad försändelse	2 155	70

Antal reklamationer i förhållande till postmängd 2025

	Totalt antal försändelser (Miljoner stycken)	% av totala antalet med reklamationer	% av totala antalet där kompensation utgått
Brev inrikes	667,5	0,00362%	0,00012%
Brev utrikes	27,0	0,04423%	0,00480%

Särskild redovisning Kundsynpunkter 2025 - brev

Övergripande kommentar

2025 registrerade PostNord 21 769 kundsynpunkter som avsåg brevdistribution och kunde hänföras till PostNords verksamhet alternativt inte omedelbart kunde kopplas till någon specifik postoperatör. Ibland kan en enskild mottagare ha svårt att avgöra vilken postoperatör som utfört, eller skulle ha utfört, en viss tjänst och vänder sig till PostNord som stor och synlig aktör.

Jämfört med 2024 har antalet kundsynpunkter ökat med cirka 32,8%. En anledning till denna ökning härstammar från kontinuerlig förbättring och förenkling av vår ärendehanteringsprocess där det blir enklare att skapa bland annat kundsynpunkter.

Utdelning/insamling

Kundsynpunkter gällande utdelning och insamling av brev var den största delmängden som utgjorde totalt 10 678 registrerade ärenden. Den största delen handlade om saknade brev tätt följt av felaktigt levererade brev.

Utdelning/utlämning av varuförsändelser

PostNord kategoriserar inte kundsynpunkter utifrån en försändelses innehåll. PostNord erbjuder tjänster som kan innehålla både varor och dokument riktade till privatpersoner och kommersiella kunder.

Totala antalet registrerade kundsynpunkter för utdelning/utlämning av varuförsändelser år 2025 var 3788st, den största delen kan tilldelas saknade försändelser som består av 1520st kundsynpunkter. Näst största andelen kan härledas till felutdelade försändelser som består av 1411st försändelser. Resterande kundsynpunkter kan tillskrivas försenade, skadade eller försändelser med saknat innehåll.

Totalt har vi tagit emot 465 kundsynpunkter gällande importbrev som har med tullprocess, tullombud och kostnader av förtullning att göra. En stor del av dessa handlar om kostnaden för deklarationsavgift som PostNord tar ut som tullombud, som ej varit tydlig för kund.

Bemötande och kompetens

Totala antalet registrerade kundsynpunkter är 551. Den största delen av dessa gäller ombud som hjälpt kunder men det blev fel eller otillräcklig frakt och porto, totalt 291. Den andra delen består av 260 synpunkter som handlar om förarens hastighet, parkering eller bemötande.

Tillgång till kundinformation

Ungefär 463 kundsynpunkter registrerades som klagomål på otydlig, saknad eller felaktig kundinformation. Exempel på denna typ av ärende är att utdelningsdagar för post samt att ett postombuds adress inte stämmer.

Tillgänglighet till postservice

Under denna kategori finns ungefär 1710 kundsynpunkter registrerade. De vanligaste frågorna är placering av gula brevlådor, tömningstider för dessa samt öppettider hos ombud. Vanliga synpunkter är att öppettider eller adresser på sökmotorer är felaktiga och behöver korrigeras.

Klagomålshandläggning

Under 2025 har inga synpunkter registrerats inom denna kategori. Enligt etablerad arbetsprocess hanteras inkomna synpunkter genom att informationen omgående förmedlas skriftligen till berört brevbärarkontor eller ansvarig terminal. Därefter sker ingen vidare uppföljning från vår sida, då ansvaret för åtgärdande av synpunkten övergår till det mottagande brevbärarkontoret eller terminal.

Om kunden upplever brister i handläggningen beror detta i regel på att brevbärarkontoret eller terminal inte har vidtagit de åtgärder som ålagts. I sådana fall skickar vi en påminnelse till berörd enhet om problem ej lösts.