



BYGGÐASTOFNUN

Ákvörðun Á-3/2022

Beiðni um endursendingu og krafa um skaðabætur

Kvörtun frá neytanda – Mál nr. 2112021

1. ERINDIÐ

(1) Þann 14. desember 2021 barst Byggðastofnun kvörtun [...], hér eftir nefndur kvartandi, vegna pakkasendingar sem hann póstagði til Bretlands en vildi fá endursenda. Að auki gerði kvartandi kröfu um skaðabætur þar sem sendingin var ekki endursend til hans í samræmi við kröfu hans. Verður nú gerð grein fyrir meginatriðum erindisins.

(2) Kvartandi kveðst hafa sett pakka í póst sem átti að fara erlendis þann 30/11 kl 09:30. Kvartandi segist hafa haft samband með símtali til Íslandspósts (hér eftir ÍSP) daginn eftir og beðið um endursendingu pakkans.

(3) Kvartandi segist hafi beðið ÍSP oft um að endursenda sér pakkann en við því hafi ÍSP ekki orðið.

(4) Kvartandi greinir frá því að viðtakandi pakkans erlendis hafði ekki millifært fyrir sendingunni en um var að ræða hlut sem kvartandi hafði selt viðkomandi. Kvartandi ítrekar að hann bað ÍSP að endursenda pakkann því næst daglega. Kvartandi telur alvarlegt að ÍSP neiti að endursenda pakka sem fólk sendir út og bendir á að það geta verið ýmsar ástæður fyrir því að fólk þurfi endursendingu.

(5) Í gögnum sem kvartandi sendi með kvörtun sinni kemur fram að hann hafi haft samband við ÍSP í gegnum tölvupóst og Facebook síðu þeirra þann 2. desember 2021 kl. 23:24 og óskað eftir því að póstsending hans yrði endursend til hans. Kvartandi kveðst einnig hafa hringt símtal til ÍSP þann 1. desember og óskað eftir endursendingu.

(6) Í lok kvörtunarinnar fer kvartandi fram á að fá andvirði pakkans sem hann sendi greitt að fullu frá ÍSP og að hann geri alvarlegar athugasemdir við það að það sé stofnun eða fyrirtæki í eigu ríkis sem neiti að endursenda pakkann.

2. MÁLSMEÐFERÐ

(7) Með bréfi Byggðastofnunar, dagsett 15. desember 2021, var kvörtunin send ÍSP til umsagnar, athugasemdir bárust frá fyrirtækinu með tölvupósti þann 4. janúar 2022. Verður nú gerð grein fyrir meginatriðum svars fyrirtækisins.

(8) Í svari fyrirtækisins kemur meðal annars fram að sending kvartanda hafi verið póslögð þann 30. nóvember 2021 og send úr landi þann 1. desember 2021. Þegar póstsendingin er komin í það sem kallað er ISREKA, sem er flokkunarstöð ÍSP, er sendingin á leið úr landi. Póstsending þessi var í flokkunarstöðinni þann 1. desember 2021 kl 10:42. Í svari ÍSP kemur einnig fram að við skoðun á símkerfi fyrirtækisins hafi ekki verið hægt að sjá að borist hafi símtal úr símanúmeri kvartanda þann 1. desember 2021.

(9) Beiðni kvartanda um að stöðva sendinguna berst ÍSP þann 2. desember 2021 bæði í gegnum samskiptasíðuna Facebook og með tölvupósti en þá er sendingin þegar farin frá Íslandi.

(10) Kröfu kvartanda um bætur vegna sendingarinnar er alfarið hafnað þar sem ÍSP áréttar að skaðabætur séu einungis greiddar ef innihald póstsendingar verður fyrir skemmdum eða ef póstsending er talin glötuð.

(11) Í þessu máli sé ekki um slíkt að ræða þar sem sendingunni var skilað til viðtakanda í Bretlandi, í samræmi við áritun hennar.

(12) Þegar beiðni um endursendingu hafi komið til fyrirtækisins hafi sendingin þegar verið farin úr landi og því ekki hægt að bregðast við óskum kvartanda um endursendingu hennar. Íslandspóstur tekur fram að reynt hafi verið að hafa samband við breska póstin (Royal Mail UK) en það hafi ekki borið árangur. ÍSP áréttar þó að starfsmenn hafi reynt sitt ítrasta til þess að bregðast við beiðni kvartanda um endursendingu en án árangurs.

(13) Eftir að Byggðastofnun höfðu borist skýringar ÍSP var óskað eftir frekar skýringum og gögnum frá kvartanda. Með tölvupósti sem kvartandi sendi þann 15. janúar 2022 kemur fram að að innihald sendingarinnar hafi verið símtæki sem hann hafi verið að selja til aðila í Bretlandi. Aðillinn í Bretlandi hafi síðan falsað millifærslu og því hafi kvartandi verið blekktur til að senda símtækið af stað án þess að greiðsla hafi í raun borist honum. Kvartandi hafi farið fram á endursendingu um leið og þetta var ljóst.

3. NIÐURSTAÐA BYGGÐASTOFNUNAR

(14) Krafa kvartanda verður ekki skilin öðruvísi en að kvartandi telji nauðsynlegt að fá formlega ákvörðun í málinu á grundvelli lokamálsliðar 4. mgr. 32. gr. póstlaga nr. 98/2019 enda hefur ekki náðst samkomulag milli aðila.

(15) Samkvæmt 8. mgr. 27. gr. laga um póstpjónustu nr. 98/2019 telst sendandi eigandi póstsendingar þar til hún hefur verið afhent viðtakanda. Þar segir jafnframt að sendandi hafi ráðstöfunarrétt yfir sendingunni og að honum sé heimilt að gefa póstrekkanda ný fyrirmæli um póstmeðferð þar til hún hefur verið afhent tilgreindum viðtakanda.

(16) Sendingin var póstlögð á pósthúsi þ. 30. nóvember 2021 til tilgreinds viðtakanda í Bretlandi. Í samræmi við þau fyrirmæli var sendingin afhent póstrekkanda í landi tilgreinds viðtakanda og fór hún frá Íslandi daginn eftir, eða þ. 1. desember 2021. Samkvæmt upplýsingum úr símkerfi ÍSP er ekki skráð símtal úr númeri kvartanda þann dag eins og sagt er í kvörtun. Kvartandi hefur ekki lagt fram gögn sem styðja fullyrðingar hans um símtalið.

(17) Leggja verður því til grundvallar að kvartandi hafi ekki óskað eftir sendingunni til baka fyrr en þ. 2. desember 2021 en þá hafi sendingin verið farin úr landi og komin í hendur annars póstrekkanda í landi tilgreinds viðtakanda.

(18) Í málinu liggur þannig fyrir að þegar fyrirmæli um breytta meðferð póstsendingar (krafa um endursendingu) var komið á framfæri við ÍSP með sannanlegum hætti hafði sendingin þegar farið frá landinu og var komin í hendur annars póstrekkanda (Royal Mail UK). ÍSP hafði samband og reyndi að fá sendinguna aftur frá Bretlandi en án árangurs.

(19) Samkvæmt 7. mgr. 28. gr. laga um póstpjónustu telst póstsending telst vera í vörslu póstrekkanda og á ábyrgð hans frá móttöku og þar til hún hefur verið afhent á tilgreindum afhendingarstað.

(20) Samkvæmt 21. tl. 1. mgr. 4. gr. sömu laga er póstsending skilgreind sem sending með eða án áritunar á umbúðir hennar. Auk bréfa upp að 2 kg teljast til póstsendinga bækur, verðskrár, dagblöð, tímarit og pakkar upp að 20 kg sem innihalda varning hvort sem hann er einhvers virði eða ekki.

(21) Samkvæmt 36. gr. sömu laga fer um skaðabætur fyrir póstsendingar milli landa eftir gildandi milliríkjasamningum. Það er viðurkennd meginregla í alþjóðasamningum vegna póstpjónustu að ábyrgð og ráðstöfunarréttur yfir póstsendingu flytjist frá einum póstrekkanda til annars þegar sendingin flyst yfir landamæri heimalanda viðkomandi póstrekkanda.

(22) Byggðastofnun telur í ljósi þessa teljist sending milli landa hafa verið **afhent** af viðkomandi póstrekkanda, í þessu tilfalli ÍSP, þegar hún hafi verið komin í hendur póstrekkanda í öðru landi sem síðan afhendir hana tilgreindum viðtakanda í því landi. ÍSP hafi reynt að fá sendinguna aftur til Íslands en án

árangurs en fyrirtækið verði ekki talið bera skaðabótaábyrgð gagnvart sendanda vegna þess að það hafði ekki lengur ráðstöfunarrétt yfir sendingunni.

(23) Í svari ÍSP við kröfu kvartanda um skaðabætur kemur fram að fyrirtækið telur sig ekki hafa valdið tjóni sem eðlilegt sé að það beri ábyrgð á. Fallast má á það með fyrirtækinu að sendingin hafi hvorki skemmst né glatast í vörslum þess og því séu skilyrði skaðabóta skv. 2. mgr. 33. gr. laga nr. 98/2019 ekki uppfyllt, sbr. einnig ákvæði 35. gr. sömu laga um óbeint tjón.

ÁKVÖRÐUNARORÐ

1. Íslandspóstur ohf. gat ekki orðið við nýjum fyrirmælum kvartanda um breytta pósthæð sendingar hans nr. [...] (endursendingu) þar sem sendingin hafði verði afhent erlendum póstrekkanda þegar hin nýju fyrirmæli bárust fyrirtækinu.
2. Íslandspóstur ber ekki skaðabótaábyrgð gagnvart sendanda vegna sendingarinnar samkvæmt ákvæðum laga nr. 98/2019 um pósthjónustu.
3. Ákvörðun þessi er kæránleg til úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála, sbr. 42. gr. laga nr. 98/2019. Kæran skal berast úrskurðarnefnd innan fjögurra vikna frá því viðkomandi varð kunnugt um ákvörðun Byggðastofnunar. Um meðferð kæru vegna ákvarðana Byggðastofnunar skulu gilda sömu málsmeðferðarreglur og kveðið er á um í 20. gr. laga nr. 75/2021 um Fjarskiptastofu auk ákvæða reglugerðar nr. 36/2009 um úrskurðarnefnd fjarskipta- og póstmála. Samkvæmt 4. mgr. 20. gr. laga nr. 75/2021 getur aðili einnig borið ákvörðun Byggðastofnunar beint undir dómstóla án þess að mál sé fyrst borið undir úrskurðarnefnd. Slíkt mál skal höfðað innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi fékk vitneskju um ákvörðun stofnunarinnar. Málshöfðun frestar ekki réttaráhrifum ákvarðana stofnunarinnar. Málskot beint til dómstóla hindrar að úrskurðarnefnd sé heimilt að taka kæru til málsmeðferðar.

Sauðarkrókur, 18. febrúar 2022

Hjalti Árnason

Arnar Már Elíasson