



PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

**Yfirlit yfir ýmis viðbótargjöld
sem Íslandspóstur ohf. tekur vegna pósthjónustu**

Desember 2019

EFNISYFIRLIT

1	Almennt.....	3
2	Skyldubundin og valfrjáls þjónusta samkvæmt alþjóðapóstsamningnum.	5
2.1	Skyldubundin þjónusta.....	5
2.2	Valfrjáls þjónusta.....	6
3	Skýringar Íslandspósts	9
3.1	Gjöld sem tengjast hefðbundinni pósthjónustu, eins og hún er skilgreind í lögum.	9
3.1.1	Afstaða PFS	9
3.2	Gjöld sem tengjast þjónustu, sem að mati Íslandspósts, flokkast sem virðisaukandi þjónusta	9
3.2.1	Heimsending fyrir rekjanleg- og rúmfrek bréf -	9
3.2.2	Afstaða PFS	9
3.2.3	Áframsendingargjald	10
3.2.4	Afstaða PFS	10
3.2.5	Breytingargjald - Verð 250 kr.	11
3.2.6	Afstaða Póst- og fjarskiptastofnunar	11
3.3	Gjöld sem tengjast þjónustu Íslandspósts í tengslum við tollmeðferð sendinga.	11
3.3.1	Umsýslugjald	11
3.3.2	Gjaldskrá umsýslugjalds Íslandspósts	12
3.3.3	Afstaða PFS til umsýslugjalds	13
3.3.4	Geymslugjald	14
3.3.5	Afstaða PFS til geymslugjalds	15
4	Niðurlag.....	15

1 ALMENNT

Póst- og fjarskiptastofnun (hér eftir PFS) hefur farið yfir nokkur af þeim umsýslugjöldum og viðbótargjöldum sem Íslandspóstur ohf (hér eftir ÍSP) hefur tekið fyrir veitta þjónustu. Tilgangurinn er m.a. að skapa gagnsæi um þessi gjöld fyrir neytandann sem og kanna þann laga- og/eða sammingsgrundvöll sem gjöldin byggja á.

ÍSP hefur verið með einkarétt á pósthjónustu. Á móti hafa hvílt á félaginu ýmsar skyldur í tengslum við alþjónustu. Einkaréttur ríkisins var afnuminn þann 1. janúar 2020, sbr. ný lög um pósthjónustu nr. 98/2019. Með bráðabirgðaákvörðun nr. 29/2019 var ÍSP falin sú skylda að veita alþjónustu um land allt sem og að sinna þeim alþjóðlegu skuldbindingum Íslands á sviði pósthjónustu.

Ákvörðun PFS nr. 29/2019 mun gilda þar til málsmeðferð samkvæmt 2. mgr. 11. gr. laga um pósthjónustu nr. 98/2019 hefur farið fram en þar er kveðið á um að við val á þjónustuveitanda til að veita alþjónustu skuli viðhafa opið, gagnsætt og hlutlægt ferli þar sem gætt er jafnræðis. Í samræmi við þetta lagaákvæði verður birt samráðsskjal á fyrri hluta ársins 2020 og allri málsmeðferð lokið fyrir árslok. Í samráðinu verður m.a. fjallað um nauðsyn þess að útnefna fyrirtæki með alþjónustuskyldur sem og hversu víðfeðm útnefningin skal vera. Fjallað verður um gæði þjónustu, mögulegar þjónustubreytingar og forsendur fyrir greiðslu ríkisins á kostnaði vegna alþjónustu, sbr. 6. mgr. 12. gr. laga um pósthjónustu nr. 98/2019.

Ástæða þess að ákveðið var að kanna réttmæti þessara gjalda var að í gegnum tíðina hafa komið fjölmargar ábendingar frá einstaklingum og fyrirtækjum þar sem því er m.a. haldið fram að gjaldtaka hjá Íslandspósti sé of há og/eða eftir atvikum eigi ekki rétt á sér. Er hér fyrst og fremst um að ræða ýmis aukagjöld sem fyrirtækið tekur fyrir þjónustu sína til viðbótar hinum hefðbundnu burðargjöldum sem sendendur greiða fyrir að póstsendingum sé komið til skila til viðtakanda.

Þau gjöld sem helst hefur verið bent á og talin eru á einhvern hátt aðfinnsluverð eru t.d. Umsýslugjald (Tollmeðferðargjald), geymslugjald og ýmis gjöld sem tengjast tollmeðferð sendinga.

Eins og sjá má á þessari upptalningu eiga þessi gjöld sér mismunandi uppruna og þ.a.l. geta átt við mismunandi sjónarmið t.d. um heimildir til gjaldtöku og/eða hversu hátt gjaldið má vera. Einnig getur verið álitamál í einhverjum tilvikum hvort sú þjónusta sem verið er að greiða fyrir, eigi í einhverjum tilvikum að vera innifalið í burðargjaldinu sem sendandi/móttakandi hefur greitt þegar sendingin var afhent til pósthjónustu.

Það getur því verið flókið, einkum fyrir neytandann, að átta sig á forsendum og réttmæti þessara gjalda.

Stofnunin ákvað þess vegna, m.a. með hliðsjón af b- og d. lið 4. töl. 3. gr. laga um Póst- og fjarskiptastofnun nr. 69/2003, að hefja athugun á því hvort að þessi gjöld sem og skilmálar sem þeim tengjast séu í samræmi við ákvæði laga um pósthjónustu sem og þær alþjóðlegu skuldbindingar sem Ísland hefur undirgengist og ÍSP hefur skyldu til að uppfylla, sbr. 5. mgr. 6. gr. laga um pósthjónustu, þar sem kveðið er á um að Póst- og fjarskiptastofnun skuli tryggja að staðið verði við skyldur ríkisins um pósthjónustu sem alþjóðlegir samningar kveða á um. Í ákvörðun PFS nr. 29/2019, segir m.a.:

„Íslandspóstur skal haga starfsemi sinni í samræmi við þær skuldbindingar sem Ísland hefur undirgengist samkvæmt gildandi alþjóðsamningum á sviði póstmála

svo fremi þeir gangi ekki gegn lögum um pósthjónustu nr. 98/2019. Íslandspóstur skal taka þátt í alþjóðlegu samstarfi sem útnefnt fyrirtæki (designated operator) hjá Alþjóða póstsambandinu (UPU) vegna alþjóðlegra skuldbindinga á sviði póstmála.“

Í samræmi við ofangreint óskaði PFS eftir því að ÍSP flokkaði þau þau gjöld sem fyrirtækið er með í hinni almennu verðskrá sinni, sem ekki teljast til hefðbundinna burðargjalda.

Samkvæmt bréfi stofnunarinnar skyldi flokka gjöldin eftir eftirfarandi meginreglum:

- 1. Gjöld sem tengjast hefðbundinni pósthjónustu, eins og hún er skilgreind í 4. gr. laga um pósthjónustu. Ef gjaldið tengist alþjónustu skal gera grein fyrir hvernig gjaldið samræmist 4. mgr. 16. gr. laga um pósthjónustu nr. 19/2003.*
- 2. Gjöld sem tengjast þjónustu, sem að mati Íslandspósts, flokkast undir virðisaukandi þjónustu, ásamt viðeigandi skýringum af hverju fyrirtækið telur að þjónustan sé virðisaukandi en ekki hluti af hefðbundinni pósthjónustu.*
- 3. Gjöld sem tengjast þjónustu Íslandspósts í tengslum við tollmeðferð sendinga.*

Jafnframt var óskað eftir því að Íslandspóstur gerði grein fyrir þeim sjónarmiðum sem gilda um þá skilmála sem tengjast hverju gjaldi fyrir sig.

Þau lagaákvæði sem helst koma hér til skoðunar og umræddir skilmálar og gjöld eiga að uppfylla eru 16. gr. laga um pósthjónustu þar sem fjallað er um viðskiptaskilmála, gjaldskrár og bókhald, en þar segir:¹

„Póstrekendur skulu birta opinberlega almenna viðskiptaskilmála sem um þjónustu þeirra gilda. Nýir og breyttir skilmálar skulu sendir Póst- og fjarskiptastofnun a.m.k. fimm virkum dögum fyrir gildistöku þeirra. Póst- og fjarskiptastofnun getur krafist breytinga á skilmálum ef þeir brjóta gegn lögum, reglugerðum eða ákvæðum rekstrarleyfa þegar það á við.

Rekstrarleyfishafar skulu í skilmálum sínum setja ákvæði um eftirlit með notkun frímerkingavéla. Tekið skal fram með hvaða hætti áfylling á vélarnar fari fram og hvaða öryggisráðstafana er krafist til að koma í veg fyrir misnotkun.

Í skilmálum fyrir alþjónustu skal skilgreina aðgengi notenda að þjónustu og gæði þjónustu.

Gjaldskrár fyrir alþjónustu skulu taka mið af raunkostnaði við að veita þjónustuna að viðbættum hæfilegum hagnaði. Gjaldskrár skulu vera auðskiljanlegar og gæta skal jafnræðis. Póst- og fjarskiptastofnun er heimilt að krefjast þess að rekstrarleyfishafar geri grein fyrir kostnaðargrundvelli gjaldskrár þeirra. Gjöld fyrir alþjónustu skulu vera almenningi viðráðanleg og tryggja aðgang hans að þjónustunni.“

Auk þess geta einstök efnisákvæði komið til skoðunar í einstökum tilfellum, t.d. 31. gr. laganna um móttöku og afhendingu póstsendinga, sem og ákvæði alþjóðlegra samninga sem Ísland hefur undirgengst á sviði póstmála, sbr. XVI kafla laganna.

¹ Sjá nú V. kafla laga nr. 98/2019.

Í hinum nýju lögum um pósthjónustu eru engar efnislegar breytingar varðandi þær reglur sem gilda um þau gjöld sem hér koma til skoðunar.

Umfjöllun PFS verður hér takmörkuð við einstök gjöld sem heimilt er að taka samkvæmt alþjóðapóstsamningnum. Stefnt er að því að taka fleiri gjöld í framtíðinni til sérstakrar skoðunar eftir því sem ástæða er til. Jafnframt er hér rétt að vekja hér athygli á greinargerð PFS, nr. PFS(19)-11, vegna gjalds sem lagt var á erlendar póstsendingar með lögum nr. 23/2019, sem birt var á heimasíðu PFS þann 13. desember 2019.

2 SKYLDUBUNDIN OG VALFRJÁLS ÞJÓNUSTA SAMKVÆMT ALÞJÓÐAPÓSTSAMNINGNUM.

Til upplýsingar er hér rétt að gefa stutt yfirlit yfir þá þjónustu sem ÍSP er skylt að veita samkvæmt alþjóðapóstsamningnum.

2.1 Skyldubundin þjónusta

Í 17.gr. sammingsins er talað um skyldubundna þjónustu (e. Basic services) sem er eftirfarandi. Hér að neðan verður einnig gerð grein fyrir hvernig viðkomandi þjónustu er háttáð hér á landi. Til einföldunar eru skýringar og viðbætur settar undir þeim lið sem á við hverju sinni.

„1 Member countries shall ensure that their designated operators accept, handle, convey and deliver letter-post items.

2 Letter-post items containing only documents are:

2.1 priority items and non-priority items, up to 2 kilogrammes;

2.2 letters, postcards and printed papers, up to 2 kilogrammes;

2.3 items for the blind, up to 7 kilogrammes;“

Upptalning í 2.1. og 2.2. byggir á gamalli hefð þar sem bréf voru ýmist skilgreind í samræmi við innihald (letter, postcards, printed papers) eða hraða (priority and non-priority). Hér á landi er bréf skilgreint á eftirfarandi hátt í 4. gr. núgildandi laga: „*Bréf: Skrifleg boðskipti rituð á hvers konar miðil sem senda á og afhenda á heimilisfang sem sendandi hefur gefið til kynna á bréfinu eða umbúðum þess. Ekki er litið á bækur, verðlista, dagblöð og tímarit sem bréfasendingu.*“ Í 3. mgr. 6. gr. er talað um að bréf geti verið allt að 2 kg. Íslensk lög miða því við að bréf geta verið allt að 2 kg. en leggja ekki áherslu á innihald bréfsins. Í samræmi við það er einnig miðað við hér á landi að gjaldfrjálsar sendingar til blindra geti verið allt að 2 kg. og hefur Ísland í samræmi við það gert fyrirvara við ákvæði 2.3. um að gjaldfrelsi blindrasendinga nái einungis upp að 2 kg.

2.4 special bags containing newspapers, periodicals, books and similar printed documentation for the same addressee at the same address called “M bags”, up to 30 kilogrammes.

ISP tekur við M-pokum að utan. Hins vegar hafa þeir ekki verið í boði til útlanda. Ástæða þess er fyrst og fremst sú að ekki er verið að senda nægjanlegt magn af prentefni til sama viðtakanda erlendis.

„3 Letter-post items containing goods are:

3.1 priority and non-priority small packets, up to 2 kilogrammes.“

Það sama á við hér og fram kemur hér að ofan bréf eru skilgreind í samræmi við þyngd upp að 2 kg.

*„4 Letter-post items shall be classified on the basis of both the speed of treatment of the items and the contents of the items in accordance with the Regulations.
5 Within the classification systems referred to in 4, letter-post items may also be classified on the basis of their format as small letters (P), large letters (G), bulky letters (E) or small packets (E). The size and weight limits are specified in the Regulations. “*

Þessi skipting er hér á landi eingöngu notuð í tengslum við ákvörðun endastöðvagjalda.

*„6 Higher weight limits than those indicated in paragraph 2 apply optionally for certain letter-post item categories under the conditions specified in the Regulations.
7 Member countries shall also ensure that their designated operators accept, handle, convey and deliver parcel-post items up to 20 kilogrammes.
8 Weight limits higher than 20 kilogrammes apply optionally for certain parcel-post items under the conditions specified in the Regulations.*

Eingöngu skylda til að taka við og senda pakka upp að 20 kg. Með nýjum lögum um pósthjónustu hefur skyldan innanlands verið færð niður í 10 kg.

Í 18. gr. alþjóðasamningsins er fjallað um valkvæða þjónustu sem útnefnt fyrirtæki er heimilt að veita, með þeirri undantekningu að í lið 1. er fjallað um skyldubundna þjónustu:

*Article 18
Supplementary services
1 Member countries shall ensure the provision of the following **mandatory supplementary services**:
1.1 registration service for outbound priority and airmail letter-post items;
1.2 registration service for all inbound registered letter-post items.*

Samkvæmt þessu ákvæði er skylda til að taka við og senda skráðar sendingar „*registered items*“, þ.e. bréf með einkvæmu númeri, afhent gegn undirskrift viðtakanda eða umboðsmanns hans. Greiddar eru staðlaðar skaðabætur ef sendingin skemmist eða glatast. Þess ber að geta að rekjanleiki er ekki hluti af skilgreiningu „*registered items*“, eins og hún er í dag í Alþjóðapóstsamningnum.

2.2 Valfrjáls þjónusta

Í grein 18.2. og áfram er fjallað um valfrjálsa viðbótarþjónustu sem hægt er bjóða upp á milli þeirra útnefndu aðila sem það kjósa.

*„2 Member countries or their designated operators may provide the following optional supplementary services in relations between those designated operators which agreed to provide the service:
2.1 insurance for letter-post items and parcels;“*

ÍSP býður upp á póstrýggingu þar sem sendendur geta tryggt innihaldið í samræmi við þeirra eigið mat. Ekki er því lengur boðið lengur upp á hinnar eiginlegu tryggðu sendingar (áður verðsendingar) Tekið er við tryggðum sendingum (insured) að utan.

*„2.2 cash-on-delivery service for letter-post items and parcels; ekki boðið eftir bankahrún
2.3 tracked delivery service for letter-post items.“*

ÍSP tekur við sendingum að utan og er byrjaður að bjóða PRIME Exprès úr landi sem er tracked sending.

2.4 delivery to the addressee in person of registered or insured letter-post items;

ÍSP býður upp á þessa þjónustu hér á landi.

2.5 free of charges and fees delivery service for letter-post items and parcels;

Ekki í boði í dag hjá ÍSP.

2.6 fragile and cumbersome parcels services;

Í boði en lítið notað.

2.7 consignment service for collective items from one consignor sent abroad;

Tvíhliða samningar, eitt dæmi um slíkan samning hjá ÍSP

2.8 merchandise return service, which involves the return of merchandise by the addressee to the original seller, with the latter's authorization.

Ekki í boði hér landi vegna flækjustigs með endurkröfu tolla og gjalda.

*3 The following three supplementary services have both mandatory and optional parts:
3.1 international business reply service (IBRS), which is basically optional. All member countries or their designated operators shall, however, be obliged to operate the IBRS "return" service;*

Alþjóðasvarsending í boði hér landi bæði varðandi sendingar sem fara út úr landi og sem koma til landsins.

3.2 international reply coupons, which shall be exchangeable in any member country. The sale of international reply coupons is, however, optional;

ÍSP innleysir og selur alþjóðasvarmerki.

3.3 advice of delivery for registered letter-post items, parcels and insured items. All member countries or their designated operators shall admit incoming advices of delivery. The provision of an outward advice of delivery service is, however, optional.

Móttökukvittun í boði hér á landi bæði varðandi sendingar sem fara út úr landi og sem koma til landsins.

*4 The description of these services and their charges are set out in the Regulations.
5 Where the service features below are subject to special charges in the domestic service, designated operators shall be authorized to collect the same charges for international items, under the conditions described in the Regulations:
5.1 delivery for small packets weighing over 500 grammes;*

Ekki notað.

5.2 letter-post items posted after the latest time of posting;

Ekki notað.

5.3 items posted outside normal counter opening hours;

Ekki í boði.

5.4 collection at sender's address;

Í boði að sækja sendingar til sendanda (pick up) gegn greiðslu.

5.5 withdrawal of a letter-post item outside normal counter opening hours;

Ekki í boði.

5.6 poste restante;

Biðpóstur gegn greiðslu.

5.7 storage for letter-post items weighing over 500 grammes (with the exception of items for the blind), and for parcels;

Geymslugjald eftir 10 daga.

5.8 delivery of parcels, in response to the advice of arrival;

Ekki notað.

5.9 cover against risks of force majeure;

Ekki notað, sjá nánar skilmála í tengslum við póstrýggingu.

5.10 delivery of letter-post items outside normal counter opening hours.

Ekki í boði.

Eins og sjá má af ofangreindri upptalningu getur margvísleg þjónusta fallið undir alþjóðlega pósthjónustu og er þá ýmist um skyldubundna eða valkvæða þjónustu að ræða. Hér fyrir neðan

verður farið nánar út í nokkur af þeim gjöldum sem ÍSP tekur á grundvelli laga um pósthjónustu eða á grundvelli alþjóðapóstsamningsins sem Ísland er aðili að.

3 SKÝRINGAR ÍSLANDSPÓSTS

3.1 Gjöld sem tengjast hefðbundinni pósthjónustu, eins og hún er skilgreind í lögum.

Samkvæmt ÍSP er hér eingöngu um að ræða hefðbundin burðargjöld sem greidd eru af sendendum fyrir að koma póstsendingum til skila eða önnur einingarverð hvort sem um er að ræða gjaldskrá fyrir bréf eða böggla. ÍSP lítur svo á að skoðun á þessum tilteknu gjöldum falli utan við fyrirspurn stofnunar.

3.1.1 Afstaða PFS

Samkvæmt lögum pósthjónustu er pósthjónusta skilgreind sem: „*Þjónusta sem nær til móttöku og söfnunar, flokkunar, flutnings og skila á póstsendingum gegn greiðslu.*“ Í svari ÍSP er vísað til þess að einu gjöldin sem falli hér undir séu hefðbundin burðargjöld samkvæmt gjaldskrá fyrirtækisins hverju sinni, m.ö.o. engin aukagjöld falli hér undir. PFS getur fallist á þessar skýringar, eins og hér háttar til, en áskilur sér jafnframt rétt til að endurskoða þessa afstöðu ef nánari greining og/eða rannsókn um tilurð og tilgang einstakra gjalda sýnir fram á að þjónustan sem verið er að greiða fyrir eigi að vera innfalinn í hinu almenna burðargjaldi sem viðkomandi hefur greitt fyrir þjónustuna og eigi þ.a.l. að vera innifalið í almenna burðargjaldinu.

Með 17. og 18 gr. laga um pósthjónustu nr. 98/2019 breytist eftirlit PFS með gjaldskrá ÍSP, alþjónustuveitanda, í grundvallaratriðum. Ekki er lengur skylt að samþykkja gjaldskrá alþjónustuveitanda fyrirfram, líkt og var með 50 gr. bréfið sem var innan einkaréttar. Í stað þess hefur PFS m.a. 30 virka daga til að bregðast við tilkynningum um breytingar á gjaldskrá.

3.2 Gjöld sem tengjast þjónustu, sem að mati Íslandspósts, flokkast sem virðisaukandi þjónustu

Í því yfirliti sem ÍSP sendi stofnuninni skilgreindi fyrirtækið eftirfarandi þjónustu sem aukapjónustu og gaf eftirfarandi almennu skýringu á tilurð þessara gjalda: „*Gjald er tekið fyrir virðisaukandi aukapjónustu sem er umfram skilgreinda þjónustu skv. viðskiptaskilmálum viðkomandi vöruflokks.*“

Einnig var gerð grein fyrir því gjaldi sem tekið var fyrir þjónustuna, vísað í alþjóðlega samninga þar sem það átti við sem og viðkomandi skýringa ÍSP.

3.2.1 Heimsending fyrir rekjanleg- og rúmfrek bréf -.

Skýring Íslandspósts:

„*Viðtakandi fær sendingu keyrða heim til sín sem er umframþjónusta. Taka þarf sendingu út úr venjubundnu ferli og skrá sérstaklega til heimkeyrslu.*“

Verð 700 kr.

3.2.2 Afstaða PFS

Í viðskiptaskilmálum ÍSP er fjallað um heimsendingarþjónustu:

„*Heimsendingarþjónustu er hægt að panta á tilkynntum bréfasendingum. Sendingarnar eru keyrðar út og koma til afhendingar næsta virka dag. Hámark er eitt gjald á þrjár sendingar – ef fleiri þá skal innheimt tvenn gjöld ef 4-6 sendingar í einu. Sjá nánar á postur.is*

Þessi þjónusta er í boði þar sem Pósturinn hefur byggt upp heimaksturskerfi“

Miðað við ofangreindan skilmála, og að því gefnu að sendandi hafi ekki greitt fyrir afhendingu póstsendingarinnar heim að dyrum er umrætt gjald byggt á málefnalegum sjónarmiðum, sbr. einnig 1. mgr. 16. gr. laga um pósthjónustu.

3.2.3 Áframsendingargjald

Skýring Íslandspósts:

„Viðtakandi biður um að senda sendingu á annað heimilisfang en skráð var upphaflega á sendingu. Breyta þarf því skráningu á sendingu og flytja á nýjan stað.“

1.240 kr.

3.2.4 Afstaða PFS

Ákvæði í alþjóðlegum samningum

Í grein 19-102 í Convention (alþjóðapóstsamningnum) er m.a. kveðið á um heimild fyrir alþjónustuveitanda til að taka sérstakt gjald fyrir áframsendingu á póstsendingum „Charge for redirection“, þar segir í 3. tölul.:

„Designated operators which collect a charge for requests for redirection in their domestic services shall be authorized to collect this same charge in the international service.“

Eins og sjá má hér að ofan byggir áframsendingargjald m.a. á ákvæðum alþjóðapóstssambandsins. Einnig er í 6. mgr. 31. gr. laga um pósthjónustu að finna eftirfarandi ákvæði um áframsendingu póstsendinga:

„Sendandi telst eigandi póstsendingar sem hann hefur afhent póstrekaða þar til hún hefur verið afhent viðtakanda. Sendandi hefur jafnframt ráðstöfunarrétt yfir sendingunni og er heimilt að gefa póstrekaða ný fyrirmæli um póstmæðferð þar til hún hefur verið afhent tilgreindum viðtakanda. Póstrekaða er heimilt að innheimta aukagjald vegna kostnaðar sem hlýst af nýjum fyrirmælum.“

Í viðskiptaskilmálum ÍSP er einnig að finna eftirfarandi ákvæði um áframsendingu og gjaldtöku fyrir hana:

„Áframsending:

Ef viðtakandi hefur tilkynnt flutning og biður um áframsendingu á nýtt póstfang þarf að greiða mánaðarlegt gjald.

Hægt er að tilkynna um flutning án þess að greiða þjónustugjald en þá mun áframsending ekki taka gildi og því verða bréfin endursend sem berast á gamla heimilisfangið.“

Ekki er því ástæða til að gera athugasemdir við umrædda gjaldtöku ÍSP fyrir áframsendingu póstsendinga. Gildir þá einu hvort sú beiðni kemur frá sendandanum sjálfum eða móttakanda í tengslum við breytingar á heimilisfangi. Í báðum tilvikum verður til viðbótarkostnaður hjá ÍSP, sem ekki er inni í því gjaldi sem sendandi greiddi upphaflega fyrir við póstlagningu umræddrar sendingar.

Gjaldtaka Íslandspóst verður því að telja í samræmi við alþjóðlega samninga sem og lög um pósthjónustu.

3.2.5 Breytingargjald - Verð 250 kr.

Skýringar Íslandspósts:

„Sendingar sem komnar eru inn í kerfi Póstsins og gera þarf breytingu á skráningu þeirra fá á sig breytingargjald.“

3.2.6 Afstaða Póst- og fjarskiptastofnunar

Ákvæði í alþjóðasamningum er svo hljóðandi:

„Charge for request for redirection art. 19 / Charge for request for withdrawal from the post, alteration or correction of address art. 19“

Gjaldið byggir á ákvæði á alþjóðapóstsamningum þar sem kveðið er um að heimilt sé að taka gjald ef póstsending er afturkölluð úr póstmæðferð eða gerðar eru breytingar á heimilisfangi. En ekki verður talið að þessi þjónusta sé innifalin í því gjaldi sem sendandi greiddi upphaflega.

3.3 Gjöld sem tengjast þjónustu Íslandspósts í tengslum við tollmeðferð sendinga.

Í viðskiptaskilmálum ÍSP er kveðið á um sérstaka deild innan fyrirtækisins sem ber heitið Innflutningsdeild, en þar segir:

„Innflutningsdeild Póstsins sér um tollafgreiðslu á sendingum sem berast erlendis frá. Tollskoðun er framkvæmd af Tollgæslu og sendingar eru einungis opnaðar á afgreiðslutíma, mánudaga-föstudaga, milli kl. 08:00 og 15:30.“

Umsýsla ÍSP vegna tollmeðferðar á póstsendingum byggir á sérstökum samningi á milli tollyfirvalda og ÍSP.

3.3.1 Umsýslugjald

Samkvæmt gjaldskrá ÍSP, sem og viðskiptaskilmálum tekur fyrirtækið ferns konar umsýslugjöld og tekur gjaldtakan mið af þeirri vinnu sem liggur til grundvallar í hvert sinn.

Í viðskiptaskilmálum póstsins er umsýslugjald innflutnings skýrt með eftirfarandi hætti:

„Fyrir hverja sendingu sem berst erlendis frá innheimtir Pósturinn umsýslugjald af viðskiptavinum vegna meðferðar sendingarinnar hjá tollyfirvöldum, þar sem ákvarðað er hvort um er að ræða að sending sé tollskyld, tollfrjáls, virðisaukaskattskyld eða gjöf. Þetta gjald greiðist af öllum gjaldskyldum sendingum. Í meðferð Póstsins vegna afgreiðslu tollyfirvalda felst m.a. skráning sendingar, geymsla í 7 daga og önnur umsýsla. Pósturinn hefur heimild til innheimtu umsýslugjaldsins á grundvelli alþjóðapóstsamninga þar sem þessi kostnaður er ekki innifalinn í póstburðargjöldunum sjálfum, enda tollskráning mjög misjöfn milli landa.

Sendingargjald er einnig innheimt af öllum gjaldskyldum sendingum og er það 600 kr. fyrir sendingar utan Evrópu og 400 kr. fyrir sendingar innan Evrópu.²

Tollafgreiðsla, einföld skýrsla (E-3)

Til að tollafgreiða sendingu með einfaldri skýrslu þarf að uppfylla eftirfarandi skilyrði:

² Sjá nánar greinargerð PFS: <https://www.pfs.is/um-pfs/frettir/frett/2019/12/13/Gjald-a-erlendar-postsendingar/>

1. Heildarverð sendingar er undir 40.000 kr. Heildarverð sendingar samanstandur af verðmæti að viðbættum flutningskostnaði og öllum þeim kostnaði sem sendanda er greitt fyrir sendinguna

2. Innflutningur má ekki vera í atvinnuskyni. Þessi þjónusta er eingöngu ætluð einstaklingum.

3. Reikningur eða staðfesting frá sendanda um verðmæti sendingar.

4. Hægt er að tollafgreiða allt að 3 tollflokka á sömu skýrslunni.

5. Greiða þarf umsýslugjald fyrir hvern pakka.

Nær alla tollflokka er hægt að tollafgreiða á póstaðflutningsskýrslu (E-3), þó ekki þá sem eru háðir innflutningstakmörkunum eða banni.

Um það hvernig sendendur/móttakendur eigi að koma viðeigandi upplýsingum á framfæri, segir svo í viðskiptaskilmálum ÍSP:

„Fullnægjandi upplýsingar um verðmæti sendingarinnar utan á pakkanum flýta fyrir tollafgreiðslu. Ef ekki eru fullnægjandi upplýsingar utan á pakkanum þarf að stoppa hann og tilkynna það viðtakanda.

Tilkynningar um afgreiðslu töllyfirvalda á sendingum eru senda í pósti en hægt er að sækja um að fá tilkynningar um slíka afgreiðslu í tölvupósti, sjá postur.is.

Ef viðtakandi getur ekki útvegað fullnægjandi upplýsingar um verðmæti sendingar þá getur hann óskað eftir því að tollfulltrúar opni hana í leit að vörureikningi gegn þóknun. Ef enginn reikningur er utan á sendingu og finnst ekki eftir opnun þá getur viðtakandi óskað eftir upplýsingum utan af sendingunni sem eru ekki skráðar í kerfið eða t.d. lýsingu á umbúðum gegn þóknun.“

[...]

3.3.2 Gjaldskrá umsýslugjalds Íslandspósts

Umsýslugjald	450
Umsýslugjald (E3) -pappír	995
Umsýslugjald (E3)-tölvupóstur	595
Umsýslugjald (E3)-sjálfvirk skuldfærsla	535

Fyrsta gjaldið greiðist af öllum gjaldskyldum sendingum vegna meðferðar hjá tollayfirvöldum, samkvæmt skilmálum tekur gjaldið til skráningar, geymslu í 7 daga og annarrar umsýslu, sjá nánar skilmála ÍSP hér að ofan. Gjaldið tekur mið af því að viðkomandi hefur sent inn reikning til að flýta fyrir ferlinu eða hægt var að tolla sendingu samkvæmt upplýsingum á sendingu. Ekki þurfti að hafa samband við viðtakanda til þess að afla gagna fyrir tollmeðferð.

Sá munur sem kemur fram í umsýslugjaldinu sem kallast (E3) byggist fyrst of fremst á, samkvæmt ÍSP, mismunandi kostnaði fyrirtækisins við meðhöndlun viðkomandi póstsendinga. Þegar um „Umsýslugjald (E3) pappír“ er að ræða þarf að senda viðkomandi tilkynningu til að biðja um frekari gögn fyrir tollmeðferð. Verð umfram það gjald sem tekið er þegar sendur er tölvupóstur liggur m.a. í pappír, útprentun og burðargjaldi samkvæmt ÍSP.

Gjaldið þegar um tölvupóst er að ræða tekur mið af því að senda þarf viðkomandi tölvupóst til að biðja um frekari gögn fyrir tollmeðferð. Að lokum er sérstakt gjald vegna sjálfvirkar skuldfærslu.

3.3.3 Afstaða PFS til umsýslugjalds

Alþjóðapóstsamningur gerir ekki ráð fyrir því að tollmeðferð sé eins hjá aðildarríkjum UPU. Um leið er það mjög mismunandi hvað hlutverki fyrirtæki eins og ÍSP (designated operator) gegnir þegar kemur að tollmeðferð einstakra vara sem flutt eru inn til viðkomandi lands og um leið getur verið mismunandi hvaða þjónusta er innifalin í gjaldinu. Á Íslandi háttar hins vegar svo til að ÍSP sinnir ákveðnu hlutverki undir yfirstjórn íslenskra tollayfirvalda. Í þeim alþjóðapóstsamningunum er að finna sérstakt ákvæði í 20. gr. þar sem fjallað er um gjald sem viðkomandi pósthjónustunum er heimilt að leggja á vöru vegna álagningar á opinberum gjöldum á ensku „Presentation to customs fee art. ÍSP hefur því heimildir samkvæmt alþjóðalögum að leggja slíkt gjald á

ÍSP hefur útfært gjaldið með þeim hætti að gjaldið er stighækkandi og tekur mið af þeirri vinnu sem fyrirtækið þarf að leggja í hverja afgreiðslu fyrir sig. Þannig greiða þeir aðilar hæsta gjaldið þar sem leggja þarf í einhverja aukavinnu við að afgreiða sendinguna frá því sem almennt er. PFS gerir ekki athugasemdir við að þeir sem valda meiri vinnu við meðhöndlun póstsendinga greiði hærri verð.

Þetta gjald hefur einu sinni komið til sérstakrar úrlausnar hjá dómstólum, sbr, dómur héraðsdóms Reykjavíkur nr. E-770/2000, en þá hét umrætt gjald tollmeðferðargjald. Í dómnum er þessi gjaldtaka Íslandspósts staðfest með eftirfarandi röksemdum:

"Stefnda er, sem pósthjónustuaðila sem tekur við póstsendingum frá útlöndum, gert skylt að sinna tollmeðferð samkvæmt reglugerð nr. 310/1992 um tollmeðferð póstsendinga að viðlagðri refsíabyrgð. Er þessi skylda sem stjórnvöld leggja á stefnda að þessu leyti ekki til umfjöllunar hér, heldur aðeins það gjald sem stefndi gerir viðtakendum gjaldskyldra póstsendinga að greiða vegna þeirrar meðferðar póstsendinga. Samkvæmt alþjóðapóstsamningnum sem undirritaður var í Seoul 1994 og aðildarríki EES-samningsins eru aðilar að segir í 32. gr. að fyrir sendingar sem settar séu í tollmeðferð í uppruna- eða ákvörðunarlandi, eftir því sem við eigi megi taka sérstakt pósthjald sem þó sé ekki hærra en 2,61 SDR. Jafnframt segir að þetta gjald skuli aðeins innheimt fyrir afhendingu til tollsins og tollmeðferðina fyrir sendingar sem fengið hafi á sig toll eða önnur

áþekk gjöld. Í samningnum er gjald þetta kallað tollmeðferðargjald. Er samkvæmt þessu um að ræða sams konar gjald og um er fjallað í máli þessu. Ekki liggur fyrir í málinu hvert gengi SDR hefur verið þegar stefnandi var krafinn um greiðslu þess, en það er nú rúmar 107 krónur. Er tollmeðferðargjald stefnda því talsvert undir því hámarki sem alþjóðapóstsamningurinn setur og ekkert fram komið sem gefur tilefni til að ætla að svo hafi ekki verið hingað til. Er gjaldtaka stefnda því í samræmi við alþjóðapóstsamninginn og skiptir því ekki máli í hvers þágu þjónustan telst vera veitt eða hvað gjaldið nefnist."

Þau ákvæði sem vitnað er til í héraðsdómi og fengu efnislega umfjöllun í ofangreindum dómi eru nú í 18. gr. Alþjóðapóstsamningsins (Convention) og grein RL 153 í reglugerð um bréfasendingar (Letter Post Regulations). Í 18. gr. segir:

„1 The postal administrations of the countries of origin and destination shall be authorized to submit items to customs control, according to the legislation of those countries.

2 Items submitted to customs control may be subjected to a presentation-to-Customs charge, the guideline amount of which is set in the Regulations. This charge shall only be collected for the submission to Customs and customs clearance of items which have attracted customs charges or any other similar charge.

3 Postal administrations which are authorized to clear items through the Customs on behalf of customers may charge customers a customs clearance fee based on the actual costs.

4 Postal administrations shall be authorized to collect from the senders or addressees of items, as the case may be, the customs duty and all other fees which may be due.

Í 1. tl. er fjallað um að pósthöfundur skuli hafa heimild til að fara með sendingar í gegnum tollinn í samræmi við innanlandslöggjöf hvers ríkis og í 2. tl. er m.a. kveðið um að leiðbeiningar um hvað heimilt er að taka hátt gjald fyrir þessa þjónustu skulu settar í reglugerð (Letter Post Regulation). Leiðbeiningarnar eru í 155 gr. RL, en þar segir:

„1 The guideline amount of the special charge prescribed in article 18.2 of the Convention for items submitted to customs control in the country of origin or of destination shall be 2.61 SDR. For each M bag, the guideline maximum amount is 3.27 SDR.

Eins og fram kemur hér að ofan er umsýslugjald ÍSP frá 450 kr. og upp í 995 kr. Ef litið er til þeirra viðmiða sem sett eru í grein 153 er hæsta viðmiðunarverð ($3,27 \text{ SDR} \cdot 170 = 556$) er gjaldskrá Íslandspósts undir hæsta viðmiðunarverði í tveimur tilvikum og rétt yfir í einu tilviki. Umsýslugjald í því tilviki sem senda þarf hefðbundið bréf er hins vegar töluvert hærra en það viðmiðunarverð sem sett er innan UPU.

Alþjóðapóstsamningurinn gerir hins vegar einnig ráð fyrir því að þau viðmið sem gefin eru upp í samningnum um hámarksverð séu undanþæg og að heimilt sé að miða verðlagningu á hinum ýmsu gjöldum við raunkostnað viðkomandi útnefnds fyrirtækisins. Sjá nánar 15. gr.

Með hliðsjón af ofangreindum ákvæðum alþjóðapóstsamningsins og þeim skýringum sem ÍSP hefur gefið fyrir mismunandi verðlagningu umsýslugjalds sér PFS ekki ástæðu til að fara nánar út í kostnaðarforsendur ÍSP fyrir umsýslugjaldinu. Auk þess sem grunnjald ÍSP er nálægt þeim viðmiðum sem í dag eru gefin í UPU samningnum eða 3,27 SDR., sem er u.þ.b. 560 kr. Gjald fyrir (E3) pappír er þannig hið eina sem fer nokkuð yfir viðmið UPU samningsins, en það skýrist m.a. af aukinni vinnu við meðferð slíkra sendinga sem ÍSP hefur gert grein fyrir.

Ekki er því tilefni til að gera athugasemdir við gjaldskrá ÍSP vegna umsýslugjalda, eins og hún er sett fram af félaginu.

3.3.4 Geymslugjald

Samkvæmt ÍSP er geymslugjald lagt á til að flýta fyrir ferli sendinga í gegnum kerfi ÍSP eftir að hóflegum tíma liðnum. Gjaldið er reiknað á sendingar sem hafa verið skráðar inn í kerfið en beðið er eftir upplýsingum frá viðtakanda til að hægt sé að tolla viðkomandi sendingu. Jafnframt er gjaldið lagt á ef sending er ekki sótt á pósthús.

Gjaldið er í báðum tilvikum 195 kr. per dag.

Gjaldið reiknast eftir 7 daga frá komudegi eftir að sending kemur inn á tollalager. En eftir 10 virka daga frá komudegi eftir að sending er komin á pósthús til afgreiðslu.

3.3.5 Afstaða PFS til geymslugjalds

Geymslugjald ÍSP er tvönn konar. *Í fyrsta lagi* leggst það á sendingar sem geymdar eru á tollalager fyrirtækisins vegna þess að upplýsingar vantar til þess að hægt sé að halda áfram við vinnslu þessarar tilteknu sendingar. *Í öðru lagi* getur það verið lagt á sendingar sem komnar eru á afgreiðslustað/Pósthús en móttakandi hefur af einhverjum ástæðum ekki sótt.

Í báðum þessum tilvikum er gengið út frá því að viðkomandi sendandi/móttakandi hafi ákveðinn tíma til bregðast við tilkynningum um að upplýsingar vanti eða að póstsending bíði afhendingar á pósthúsi. Eins og fram kemur í alþjóðapóstsamningnum og gert er grein fyrir hér að ofan er heimilt að leggja sérstakt gjald á móttakanda sendingar ef hann nálgast ekki sendinguna innan tiltekins tíma. Að mati PFS ætti þessi tími að duga flestum til að bregðast við og þar með gera viðeignandi ráðstafanir til að afgreiðsla geti gengið snurðulaust fyrir sig. Jafnframt getur PFS fallist á þá skýringu ÍSP að gjaldinu sé ætlað að flýta fyrir ferli sendinga í gegnum kerfi ÍSP. Auk þess sem ætla má að pósthús fyrirtækisins og/eða tollalager séu ekki vel til þess fallin að geyma sendingar til lengri tíma. Ekki er því óeðlilegt að lagt sé sérstakt gjald á þá viðtakendur sem ekki nálgast sínar sendingar innan tiltekins tíma og/eða láta hjá líða að koma réttum upplýsingum til Póstsins

Rétt að taka fram að samkvæmt upplýsingum frá ÍSP leggst geymslugjald á tiltölulega lítinn hluta af þeim póstsendingum sem fara í gegnum kerfi fyrirtækisins.

4 NIÐURLAG

Í skjali þessu hefur PFS tekið saman skýringar á ýmsum viðbótargjöldum sem ÍSP leggur á póstsendingar og eru umfram hefðbundinna burðargjalda fyrir póstsendingar og eftir atvikum tekið afstöðu til sjónarmiða félagsins. Það er álit PFS að þessi gjaldataka eigi sér annaðhvort stöð í póstlögum og/eða að þau byggi á heimild í Alþjóðapóstsamningnum (UPU convention). Með þessari yfirferð er þó ekki verið að taka afstöðu til kostnaðarforsendna einstakra gjalda, enda ekkert fram komið sem gefur PFS tilefni til slíkrar rannsóknar að svo stöddu.

Þá skal tekið fram að ekki er um tæmandi yfirlit að ræða um gjaldtöku ÍSP í þessum efnum. PFS mun á næstu mánuðum taka fleiri gjöld ÍSP alþjónustuveitanda til skoðunar á hliðstæðan hátt og hér er gert.

Reykjavík, 30. desember 2019.