

TEMA: FRAGTFIRMAER

UPS BRYDER POSTLOVEN

Effektivitet og troværdighed vægter højt, når verdens største transportør af pakker forsøger at tiltrække nye kunder via virksomhedens hjemmeside. Ude i virkeligheden ser pakkeomdelingen noget mere lemfældig ud.

AF ANNE ANTHON ANDERSEN OG MARIE BILLE / ILLUSTRATION NICK NØRBO ANDERSEN

Computere med harddiske fulde af personfølsomme oplysninger, der lander hos en tilfældig nabo i opgangen. Dyrt elektronisk udstyr, der bliver fundet i en vandpyt uden for hoveddøren. Eller pakker, der bare aldrig når frem.

Selv om fragtfirmaet UPS skruer helt op for troværdigheds- og effektivitetskontoen med vendinger som 'Stol på UPS, når det gælder levering og logistik', ser pakkeomdelingen noget mere lemfældig ud, når det gælder virkeligheden. Pakker leveret til tilfældige naboer, til fremmede eller på gennenvåde dørmåtter er eksempler på de ups'ere, som forbrugere har oplevet, når de har bestilt varer eller har fået repareret udstyr, der er blevet leveret af UPS.

Emil Nørlund er en af de forbrugere, der har haft frustrerende oplevelser med UPS, da han bestilte en løbekjole på nettet, og den aldrig nåede frem.

"Jeg ringede til UPS, som sagde, at den var leveret. Men budet havde leveret min pakke til en tilfældig frivillig i en genbrugsbutik et par husnumre fra, hvor jeg bor," fortæller Emil Nørlund.

Han undrede sig over, at UPS havde afleveret hans pakke til fremmede og stolet på, at den ville blive der, til han selv fandt den.

"Jeg ringede til UPS og brokkede mig og sagde, at jeg syntes, det var mærkeligt. De henviste mig til Nike, som jeg skulle reklamere til, og så skulle Nike reklamere til UPS. Alt i alt

brugte jeg rigtig mange timer på det, og det var virkelig spild af tid og rigtig irriterende," siger Emil Nørlund.

Kan ikke løbe fra ansvar

Det er i lodret strid med den danske postlov at aflevere pakker til andre end modtageren selv, fastslår Trafikstyrelsen, der administrerer den danske postlov.

"Adresserede forsendelser må ikke afleveres til tilfældige fremmede. Det siger næsten sig selv," siger specialkonsulent fra Trafikstyrelsen, Jens Hørk.

Hos Forbrugerrådet er meldingen ligeledes klar.

"Der er ingen tvivl om, at det er den erhvervsdrivendes egen risiko, hvis pakken bliver leveret til tilfældige naboer, medmindre forbrugeren konkret har accepteret levering til andre end sig selv. Juridisk set er det underordnet, hvor pålidelig naboen så end må virke. Det skal forbrugeren aldrig acceptere som et argument fra fragtfirmaet eller afsenders side ved en eventuel tvist," siger Jakob Steenstrup, juridisk konsulent hos Forbrugerrådet.

Hjemmelavede regler

Emil Nørlund er ikke den eneste, der har oplevet problemer med leveringen fra UPS.

På brugeranmeldelsessitet trustpilot.dk er der tre konkrete anmeldelser, hvor brugere har oplevet, at deres pakker er leveret til andre end dem selv. Samlet set har UPS fået den laveste >>



“PAKKER FRA OS SKAL KUN AFLEVERES TIL MODTAGEREN, MEDMINDRE AT ANDET ER AFTALT PÅ FORHÅND.”

Peter Gram Møller, administrerende direktør for wupti.com

« brugerbedømmelse med en enkelt rød stjerne (skalaen går til fem stjerner), og den samlede vurdering fra alle brugerne kategoriseres 'meget lavt'.

Det er ikke første gang, at UPS er i søgelyset, fordi firmaet afleverer pakker til tilfældige naboer eller andre fremmede, hvis modtageren ikke er hjemme. I november 2011 skrev Ekstra Bladet historien om Søren Møllers computer, der blev sendt til reparation og derefter afleveret af UPS hos en tilfældig nabo.

Computeren var købt i Danmarks største onlinebutik wupti.com, og her har man taget ved lære af episoden med computeren, der

endte hos en nabo. Firmaet, der sender mellem 500 og 1.000 pakker om dagen, har nu strammet op over for de fragtfirmaer, de samarbejder med, forsikrer wupti.com's administrerende direktør Peter Gram Møller.

“Efter de her problemer har vi understreget over for de fragtvirksomheder, vi samarbejder med, at pakker fra os kun skal afleveres til modtageren, medmindre at andet er aftalt på forhånd,” siger han.

Chauffør vurderer nabo

Det har efter adskillige forsøg været umuligt at få UPS til at stille op til telefonisk interview. Men

i en mail henviser UPS kortfattet til firmaets leveringsbetingelser, hvor det påberåber sig ret til at levere pakken til “en person, der tilsyneladende har beføjelse til at tage imod levering”, for eksempel “en person i samme bygning som modtageren eller modtagerens naboer”. UPS skriver i mailen desuden, at afsenderen kan vælge ikke at tillade, at pakken afleveres til naboer.

UPS mener selv, at denne praksis – med at aflevere pakker til naboer – er et forsøg på at gøre det “så bekvemt for vores kunder som muligt”.

“Når en pakke overgives til en nabo, forsynes modtageren med en InfoNotice-seddel, der informerer om, hvor pakken befinder sig. Dette er almindelig praksis i branchen, og langt hovedparten af vores afsendere og modtagere er glade for systemet,” skriver UPS til Tænk.

UPS forklarer, at det er op til chaufføren at bedømme, hvorvidt en pakke skal overgives til en nabo “baseret på deres træning, erfaring og kontakt med naboen”.

UPS skriver ligeledes, at “det altid er og vil være UPS' politik at udføre vores erhverv i overensstemmelse med alle relevante transportlove og -regler i Danmark”.

Hvordan dette hænger sammen med, at firmaet bryder den danske postlov, har firmaet ikke ønsket at svare på.

UPS har heller ikke besvaret Tænks spørgeskemaundersøgelse, hvor de forskellige fragtfirmaer kan sammenlignes.

Fandt aldrig sin pakke

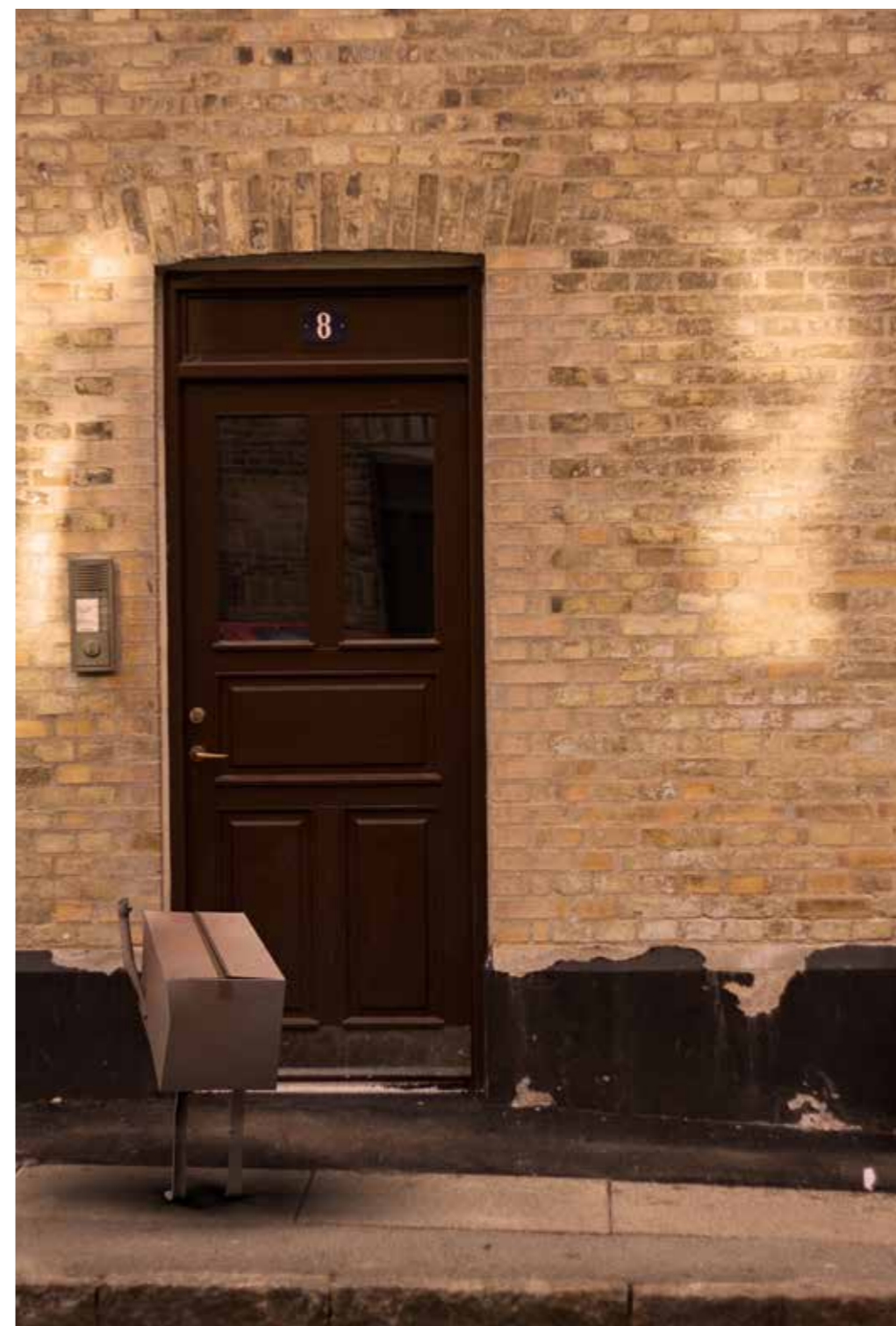
Selv om de frivillige i genbrugsbutikken ledte efter Emil Nørlunds pakke fra Nike og sendte en mail rundt til alle, der var tilknyttet butikken, dukkede løbejakken aldrig op.

Og der gik flere måneder, før Emil Nørlund endte med at få en erstatning fra Nike, fordi den vare, han havde købt, aldrig var nået frem til ham. ■



Emil Nørlund bestilte en Nike-løbejakke på nettet, men modtog aldrig pakken fra UPS.

FOTO FLEMING LEITORP



Det siger postloven

Uanset om der er tale om et brev eller en pakke, skal aflevering ske til:

- modtageren personligt
- en person på modtageradressen
- en person udstyret med fuld-magt til at modtage den
- en brevkasse, et brevkasseanlæg, et brevindkast
- en postboks eller andre afleve-

ringssteder, der er aftalt med modtageren
Hvis forsendelsen ikke kan afleveres på en af de nævnte måder, må den ikke afleveres, men skal tages med retur af fragtvirksomheden og enten forsøges afleveret senere eller returneres til afsenderen.
Lovens regler om posthem-

melighed medfører, at ansatte i fragtvirksomheder ikke må give uvedkommende viden om andres benyttelse af postbefordring.

Trafikstyrelsen regulerer postloven på baggrund af Trafikstyrelsens bekendtgørelse om postbefordring og postvirksomheder (paragraf 7, 11 og 8).

ANSVAR?

Hvem har ansvaret for varen hvornår?

Når en virksomhed indgår aftale med et fragtfirma om fragt af pakker, indgår parterne samtidig en aftale om, på hvilke betingelser leveringen finder sted. Dermed påtager afsendervirksomheden sig ansvaret for, at pakken når frem til modtageren på de aftalte betingelser.

I denne aftale kan fragtfirmaet stille stort set hvilke som helst krav, det vil, over for afsenderen. For eksempel kan fragtfirmaet bestemme kun at levere til postshops eller lignende og ikke på privatadresser, at det ikke leverer i bestemte landdistrikter, at det vil søge pakken afleveret ved hjælp af et vist antal forsøg, før den returneres, at det kun leverer én gang om ugen m.m.

Modtageren har altid krav på, at pakken ikke afleveres til andre end modtageren personligt, så længe modtageren ikke har givet tilladelse til andet.

Hvis du ikke får leveret en ventet pakke, skal du i første omgang reklamere over for afsenderen, som så kan reklamere over for fragtfirmaet, for at finde ud af, hvor fejlen er opstået. Over for forbrugeren er det dog i sidste ende stadig forhandlerens ansvar, at problemet bliver løst. Hvis pakken er forsvundet på grund af tilfældig levering til en nabo eller fremmed, kan modtageren i første omgang kontakte fragtfirmaet.

Tager du imod en pakke for din nabo, kan det aldrig blive dit ansvar, om pakken når frem til den rette modtager.



STORE UDSVING I LEVERINGSVILKÅR

Stadig flere forbrugere klarer en stor del af deres indkøb på nettet. Forbrugerrådet ønsker en bedre sikring af leveringen, så varer købt online når frem. For der er stor forskel på de forskellige fragtfirmaer. GLS overtræder også postloven.

Fra tøj, sko og bøger til vaskemaskiner, tablets, computere og telefoner. Vi fylder stadig oftere webbutikkernes virtuelle indkøbskurve og trykker 'godkend' på nettet, også når det gælder de tunge poster på forbrugskontoen. Det giver fragtfirmaerne flere og dyrere pakker at levere. Men der er stor forskel på, hvordan firmaer, der skal levere pakkerne med dine netkøb, håndterer dine varer.

En rundringning, som Tænk har foretaget blandt de største fragtvirksomheder, viser, at UPS ikke er alene om at aflevere pakken til naboen, hvis modtageren ikke er hjemme.

Også GLS kalder det en almindelig praksis at levere pakker til naboen, hvis budet skønner, at vedkommende er tilpas pålidelig.

Selv om flere kunder formodentlig er glade for denne praksis, og de anser det som en service,

som fragtfirmaerne selv kalder det, så er og bliver det i strid med loven, når fragtfirmaer afleverer til andre end modtageren selv uden eksplicit at have aftalt det med modtageren. Det vurderer specialkonsulent Jens Hork i Trafikstyrelsen, der administrerer postloven.

Aldrig forbrugers ansvar

Vores stigende købelyst på nettet kalder på en stramning af sikkerheden omkring, hvordan fragtfirmaerne håndterer forbrugernes pakker, mener Forbrugerrådet.

"Vi oplever en klar tendens til, at flere og flere køber større og dyrere ting på nettet – computere, mobiltelefoner og elektronik. Derfor er forbrugerne selvfølgelig nødt til at vide, at de kan stole på, at varerne kommer frem og ikke havner i forkerte hænder," siger chefkonsulent i Forbrugerrådet Martin Salamon.

Han minder om, at man som forbruger altid vil have ret til at få sine penge tilbage fra forhandleren, da de har det endelige ansvar for, at pakken kommer frem.

Flere skal hente pakkerne selv

Post Danmark står stadig for de fleste leveringer af pakker til danske forbrugere. Det viser en analyse af pakkemarkedet blandt danske e-handlere, som Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen netop har foretaget. Efter at postmarkedet i 2011 blev fuldt liberaliseret, har Post Danmark fået konkurrence af nye, private aktører. Godt en

STOR FORSKEL PÅ FRAGTFIRMAER

Fragtfirmaer, der leverer dine varer, når du køber ind på nettet, har meget forskellig service, når det kommer til at sikre, at varerne når frem til dig.

Hvis ikke du er hjemme, når bud-

det kommer forbi første eller anden gang, må du hos de fleste fragtfirmaer selv en tur hen på posthuset eller til en 'pakkeshop' og hente din pakke. Er det GLS eller UPS, der leverer, kan det ske, at pakken lig-

ger hos naboen, selv om det er i strid med postloven.

Af de kontaktede fragtfirmaer er det kun UPS, der ikke har svaret på spørgsmålene. Tænk har ringet til fragtfirmaerne i uge 39.

SPØRGSMÅL	POST DANMARK	GLS	DHL	TNT	BRING
Mulighed for personlig afhentning på valgfrit afhentningssted?	Ja	Ja	Nej	ja	Ja, hos Post Danmark
Antal leveringsforsøg	1 gang	2 gange *	Til modtaget	1 gang	2 gange
Mulighed for personlig afhentning på opbevaringssted efter afleveringsforsøg?	Ja	Ja	Nej	Ja	Ja
Opbevaringstid på afhentningsstedet?	14 dage	5 dage	14 dage	3 uger	14 dage
Aflevering til andre end modtageren mod skriftlig fuldmagt fra modtager?	Ja	Ja, hvis voksen på adressen	Ja	Ja, hvis det er en voksen på adressen	Ja
Aflevering til andre end modtageren uden fuldmagt fra modtager?	Ja, hvis det er en voksen på adressen	Ja, nabo ⚠	Nej	Ja, hvis voksen på adressen	Nej
Aflevering uden for dør/postkasse uden aftale med modtager?	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej
Aflevering uden for dør/postkasse efter aftale med modtager?	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

* 2 gange – ellers nærmeste pakkeshop. ⚠ Direkte i strid med lovgivningen.

tredjedel af danske e-handlere anvender fragtfirmaet GLS og dernæst kommer andre virksomheder som UPS, Bring og DHL.

Hvor man førhen skulle hente sin pakke på posthuset, hvis man ikke var hjemme, når postbuddet ringede på, har forbrugerne nu flere valgmuligheder, når det gælder levering af pakker. Post Danmark tilbyder både levering til forbrugers adresse eller til et opsamlingssted, eksempelvis posthuset, en butik eller et supermarked. Derudover kan Post Danmark aflevere pakker til en døgnåben postautomat eller tilbyde løsningen 'Modtagerflex', hvor pakker og maxibreve – efter aftale med modtageren – kan afleveres på bopælen, selv om modtageren ikke er hjemme.

GLS bryder også loven

Det næststørste fragtfirma, efter Post Danmark, er GLS. Her har man haft succes med et tilbud om at aflevere pakker til såkaldte 'pakkeshops', hvor modtageren selv kan hente sin pakke. Men firmaet leverer også gerne pakker til naboen, hvis modtageren ikke er hjemme.

Spørger man GLS, hvordan de forholder sig til, at denne praksis er i strid med den danske postlov, lyder svaret, at GLS ikke mener at have noget juridisk i klemme med henvisning til deres generelle betingelser, hvor de skriver, at hvis "modtager ikke er på adressen, må GLS gerne levere hos en nabo (mod kvittering)".

GLS har ikke ønsket at udtale sig til Tænk om



sagen, men oplyser, at firmaet nu selv vil undersøge lovgrundlaget.

Forbrugere har ikke noget valg

Det er langt fra altid, at forbrugere, der bestiller varer over nettet, har mulighed for selv at vælge, hvordan og af hvem pakken bliver leveret. Kun 40 procent af danske e-handlere tilbyder et valg af fragtydelse mellem forskellige distributører, viser Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens analyse.

Hvis webbutikken oplyser, at den bruger et bestemt firma, er der ikke det store, man som

forbruger kan gøre, for at sikre sig at pakken bliver leveret af et eventuelt andet fragtfirma, der lever op til postlovens krav.

"Man kan selvfølgelig rette henvendelse til firmaet og sige, at man ikke er tryk ved det fragtfirma, netbutikken benytter sig af. Men man kan ikke kræve, at det benytter et andet," siger Forbrugerrådets juridiske konsulent, Jakob Steenstrup.

Han understreger dog, at man som forbruger altid vil have ret til at få tilsendt en ny vare eller få pengene tilbage, hvis varen ikke bliver afleveret. ■



Pas på fragtpreisen

Når en forbruger handler på nettet, skal den samlede pris for varen inklusive fragt oplyses. Men en tredjedel af de webshops, som danskerne benytter mest, venter med at oplyse om fragtpreisen til forbrugeren har indtastet adresseoplysninger eller oprettet sig på siden med brugernavn og password. Det gør det sværere at sammenligne priserne på fragtydelser hos forskellige webbutikker.

KILDE: Fragt til forbrugerne, Konkurrence- og forbrugeranalyse 02, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Kraftig vækst i nethandel

Markedet for fragt af varer – handlet over nettet – er i kraftig vækst. De seneste fem år er omsætningen fra e-handel vokset med cirka 17 procent årligt. I 2012 var der cirka 51 millioner danske handler med fysiske varer på nettet. Over tre millioner danskere handlede online for i alt 55 milliarder kroner i 2012.

KILDE: Fragt til forbrugerne, Konkurrence- og forbrugeranalyse 02, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.