

---

FOLKETINGETS  
OMBUDSMAND



Folketingets Retsudvalg  
Christiansborg  
1240 København K

Gammeltoft 22  
DK-1457 København K

Tlf. +45 33 13 25 12  
Fax +45 33 13 07 17

www.ombudsmanden.dk  
post@ombudsmanden.dk

Personlig henvendelse: 10-14  
Telefonisk henvendelse:  
Man-tors 9-16, fre 9-15

---

**- 8 FEB. 2011**

Kære Peter Skaarup

J.nr. 1997-2972-932/LIA/ADP  
Bedes oplyst ved henvendelse

Ved brev af 19. februar 1998 bad Retsudvalgets daværende formand mig om at underrette udvalget når jeg blev opmærksom på at begrebet "ombudsmand" eventuelt blev anvendt i strid med bestemmelsen i ombudsmandslovens § 30.

Dok.nr. 89

+ bilag

I den forbindelse kan jeg oplyse at det blandt andet fremgår af Post Danmarks hjemmeside at Posten Norden den 1. februar 2011 har indført en "kundeombudsmand" i sit danske datterselskab Post Danmark A/S. Jeg vedlægger et print af Post Danmarks hjemmeside og en artikel fra [www.epn.dk](http://www.epn.dk).

Med venlig hilsen

  
Hans Gammeltoft-Hansen

## Posten Norden indfører kundeombudsmand i sit danske datterselskab Post Danmark A/S



1. februar 2011

Post Danmark etablerer nu en særlig kundeombudsmand, der skal sikre endnu højere tilfredshed blandt kunderne.

- Vi ønsker at højne kundetilfredsheden yderligere, og derfor indfører vi nu en åben kanal, hvor kunderne kan klage, hvis de ikke er tilfredse med den behandling, de har fået gennem vores kundeservice, siger direktør i Post Danmark, Finn Hansen.

Transportminister Hans Chr. Schmidt glæder sig over øget tryghed for kunderne:

- Det er afgørende, at kunderne har en uafhængig instans at klage til, hvis de føler sig uretfærdigt behandlet. Lige så afgørende er det, at kundernes uafhængige instans kan tage sager op af egen drift og forelægge ændringsforslag direkte for ledelsen, så problemer bliver løst før nogen kommer i klemme. Jeg støtter Post Danmarks initiativ varmt og glæder mig over, at et lignende tiltag snart er på vej for kunderne i DSB.

Kundeombudsmandens funktion gælder både på pakke- og brevområdet og træder i kraft fra i dag, 1. februar 2011. I første omgang skal kunder kontakte kundeservice, hvis de har noget, de er utilfredse med. Men nogle gange kan der opstå situationer, hvor kunden ikke opfatter afgørelsen hos kundeservice som rigtig, og så er der mulighed for at få omprøvet sagen hos kundeombudsmanden, siger Finn Hansen.

- Vi håber, at dette initiativ kan sikre, at vores kundetilfredshed bliver endnu højere. Når kunder klager, fortæller de os samtidig, hvor vi kan blive bedre, men det er også vigtigt, at alle oplever, at deres klager følges helt til dørs. Derfor har vi store forhåbninger til etableringen af en kundeombudsmand, siger Finn Hansen.

Mindre end én promille af Post Danmarks håndtering af breve og pakker fører til klager, og af disse er der ca. 2 procent, som ankes.

Posten Norden indfører en tilsvarende kundeombudsmand i Sverige.

**Til redaktionen:** For yderligere oplysninger kontakt venligst kommunikationsrådgiver i Post Danmark Lisa Olufson på 3361 6012.

[Tilbage til nyhedsoversigten](#)



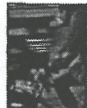


# Tjek om du får den rigtige løn

Tjek din løn og se hvad du er værd

jobzonen.dk

Torsdag 3. februar | jp.dk | fpn.dk | Startside | Mobil | Nyhedsbrev | RSS | Kontakt | Tip os | Om epn.dk | Find artikel



Beskyttet titel: "Ombudsmand" på kant med loven



FinansWatch Nordea har parkeret indkøbsvognen



Epn.dk til modeuge: Renée sender Ecco-penge til Afrika



Konkurs: 26 feriehus på tvangsauktion

- Forsiden
- Kurslister
- Aktier
- Obligationer
- Investor
- Økonomi
- Samfund
- International
- Privatøkonomi
- Teknologi
- Medier
- Landbrug
- Job & Karriere
- JPTV
- Brancher
- Byggeri
- Detailhandel
- Energi & Råvarer
- Finans
- Fødevarer
- Industri
- Liberales erhverv
- Markedsføring
- Medicinal
- Messekalender
- Mode & Livsstil
- Servicebranchen
- Sport & Underholdning
- Transport
- Turisme & Fritid
- Bankkunder i klemme
- Farligt arbejde

TIP PRINT RSS DEL

## "Ombudsmand" på kant med loven

Af JAKOB BINDERUP  
Offentliggjort 02.02.11 kl. 12:58

Post Danmark brød loven, da selskabet tirsdag indførte en kundeombudsmand.



Archivfoto: Steen Wrem

### Relaterede artikler

- Post Danmark inviterer kunder til at klage
- Posten skal bringe mad ud til ældre
- Brevene kom ud til tiden trods sne og slud

Se alle >>

Folketinget har en, og forbrugere har en, og tirsdag fik Post Danmark også en. En ombudsmand. Men det må selskabet ifølge ombudsmandsloven ikke.

Af loven fremgår det, at ombudsmandstitlen er beskyttet og kræver en bevilling fra Folketinget. En bevilling, som man altså fra Post Danmarks side ikke har fået.

### På den rigtige side af loven

Kommunikationschef for Post Danmark, Lars Kaspersen er bekendt med loven. Han vurderer efter konsultation med virksomhedens jurister, at titlen "kundeombudsmand" ikke kan forveksles med de officielle ombudsmænd. Derfor

finder han ingen grund til at ændre titlen.

Alligevel vil man fra Post Danmarks side ikke modsætte sig et eventuelt påbud om at ændre titlen på kundernes uafhængige klageinstans.

"Hvis Folketinget synes det er et problem, så vil vi selvfølgelig tage det til efterretning. Det er ikke navnet som er vigtigt, men funktionen," forklarer Lars Kaspersen.

### DSB måtte ændre titel

I efteråret pålagde transportminister Hans Chr. Schmidt (V) DSB at oprette en kundeombudsmand efter flere sager om dårlig kundebehandling.

Dengang blev transportministeren irrettesat og fik besked på at rette sig efter ombudsmandslovens §30. Dermed fik DSB besked på at finde en bedre og mere passende betegnelse med respekt for loven.

Dermed blev titlen ændret til kundeambassadør.

Transportministeriet er også bekendt med Post Danmarks kundeombudsmand. Hans Chr. Schmidt støtter ideen, men overlader diskussionen om titlen til Post Danmark og Folketingets ombudsmand.

### Fokus på problemet

Karina Lorentzen (SF) er næstformand for Folketingets retsudvalg, der behandler sager som disse. Hun er klar over, at begrebet bliver brugt uden bevilling fra Folketinget.

"Der er stor opmærksomhed på problemet og ombudsmanden har flere gange været ude og hanke op."

Hun mener, at problemet skyldes uvidenhed og foreslår, at man forsøger med øget information på området.

LÆS OGSÅ: Post Danmark inviterer kunder til at klage

Tilmeld dig overvågning af Brancher

Indtast email adresse  Tilmeld

Announcer fra Google

Microsoft Office 365®  
Fjernadgang til din Office Suite og server - Læs mere her.  
Microsoft.com/Office365

Danske Invest Aktiekurser  
Danske Invest er din billet til lokale eksperter i hele verden.  
www.danskeinvest.dk

Mest læste lige nu

- Opkomling ryster mobilbranchen
- Strejkerne breder sig torsdag
- Skattechefer skal betale safaritur

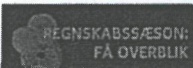
Annonce:



## VIND EN STINGRAY

KLIK HER Tilmeld dig inden 1. marts og vær med i konkurrencen om en Stingray

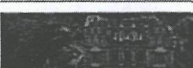
jp.dk | Jyllands-Posten



Den sande tilstand  
Danske og internationale regnskaber.  
Se listen



Danske Bank: Disse aktier satser vi på  
Danke Bank har udpeget fem danske aktier, som har stort potentiale i første halvår af 2011.  
Se hvilke aktier



Kendt Tivoli-restaurant stopper betalinger  
Restauratøren bag en af Tivolis mest kendte restauranter er gået i betalingsstandsning.  
Læs artikel



It-chef: Jeg er træt af folks fritidsinteresser  
Et cv skal ikke indeholde ligegyldigheder som folks læsevane ellers deres interesse for havkajak.  
Se hans videoblog

Annonce:



Dette bilmærke søger danskerne mest efter



Sådan kan ører hjælpe din økonomi

Stil dit spørgsmål og få svar inden for 24 timer

## sport?

Grøndalsvej 3  
8260 Viby J  
Tlf: 87 38 38 38

Jourhavende Morten Nystrup  
Redaktør Jørgen Schultz-Nielsen  
Ansv. redaktør Jørn Mikkelsen  
Udgiver JP/Politikens Hus A/S  
Kontakt epn.dk



Aktier: Små fald i vente med fokus på TDC	08.49: Havnearbejderne i København har nedlagt arbejdet	16.31: Valutareserverne voksede overraskende	07.05: Obligationer: Amerikanske renter understøttet af ADP'en
Havnearbejderne strejker i Esbjerg	08.11: Skraldemænd i København nedlægger også arbejdet	16.14: ATP: Økonomien står mellem to onder	07.04: Aktier: Små udsving i USA efter nye uroligheder i Egypten
08.39: FLSmidth trækker folk ud af Egypten	07.49: Små virksomheder sakker bagud	14.27: Jobindikator i USA viser større end ventet	18.32: Finansfokus torsdag
08.39: Egypten åbner for internettet igen	07.08: Havnearbejdere i Aarhus nedlægger arbejdet	13.04: Irlands rating sænket af S&P - muligvis mere i vente	Se alle >>
08.38: Unge arbejder gratis i den københavnske modeuge	Se alle >>	Se alle >>	
08.38: Unilever slår analytikerestimer	<b>TEKNOLOGI</b>	<b>BOLIG</b>	<b>PRIVATØKONOMI</b>
08.37: Skolelukninger giver byggefest	<b>Egypten åbner for internettet igen</b> Som et af de første lande nogensinde har Egypten haft koblet hele landet af internette... Læs artikel	<b>El-prisen falder - men ikke for alle</b> Mildere vejr trak elprisen markant ned i januar, men kun i nogle egne af landet. Læs artikel	<b>Mere e-handel - mere dankortsvindel</b> Danskerne handler mere og mere over nettet. Og det betyder et større misbrug. Læs artikel
08.37: Mere e-handel - mere dankortsvindel	07.01: Musikbranchen jubler over streaming	11.12: Ribbjerg vil sælge lejlighed for 7,2 mio.	13.05: El-prisen falder - men ikke for alle
08.35: Munich Re fik lavere resultat end ventet	22.56: Opkomling ryster mobilbranchen	12.28: Andelsboliger går til overpris	11.12: Ribbjerg vil sælge lejlighed for 7,2 mio.
08.35: Deutsche Bank har halveret overskud	18.45: Politiske apps ikke gode til at kapre vælgere	07.08: Billige lejligheder er ved at forsvinde	06.27: Ægtepagter gør skilsmissen lettere
08.34: Carlsberg-konkurrent overtager plads på ønskeliste	18.38: 900 mio. ramt af sikkerhedshul	06.43: Alle ejerlejligheder "vokser" i morgen	18.56: Danskerne sparer på vielsesringen
08.30: Fortsat høj oliepris grundet egyptisk uro	Se alle >>	Se alle >>	Se alle >>
08.15: Havnearbejderne i København har nedlagt arbejdet	<b>BRANCHER</b>	<b>JOB &amp; KARRIERE</b>	<b>MEDIER</b>
08.11: Skraldemænd i København nedlægger også arbejdet	<b>FLSmidth trækker folk ud af Egypten</b> Ingeniørkoncemen FLSmidth har trukket alle ansatte ikke-egyptere - expats - ud af det... Læs artikel	<b>Vores kolleger stresser os</b> Et væld af afbrydelser, når vi er på job, stresser os, viser ny undersøgelse. Læs artikel	<b>Murdoch lancerer iPad-avis</b> Mediebossen Rupert Murdoch introducerer en helt ny avis, der er lavet udelukkende til iPad. Læs artikel
07.49: Små virksomheder sakker bagud	08.38: Unge arbejder gratis i den københavnske modeuge	08.14: Vi bliver uretfærdigt behandlet på jobbet	14.36: Stygt annonceår for specialmedier
07.49: Fly afgår - indtil videre	08.38: Unilever slår analytikerestimer	18.18: H+H ansætter ny topchef	13.54: Mediedirektør atter konkurs
07.26: Biomar investerer trecifret-mio. beløb	08.37: Skolelukninger giver byggefest	14.44: Ambitiøse kvinder bør droppe det offentlige	13.33: Dagblade bøjer sig for pressekritik
07.09: Torsdagens nøgletal	08.35: Munich Re fik lavere resultat end ventet	07.19: Onlinelivet stresser unge nyuddannede	10.32: Magasiner sat uden for mediestøtteudvalg
07.08: Havnearbejdere i Aarhus nedlægger arbejdet	Se alle >>	Se alle >>	Se alle >>
07.06: Finans- og erhvervskalender			
07.05: Obligationer: Amerikanske renter understøttet af ADP'en			
07.04: Aktier: Små udsving i USA efter nye uroligheder i Egypten			
07.01: Musikbranchen jubler over streaming			
06.56: Ny SAS-chef vil spænde livremmen mere ind			
06.43: Plan om 160.000 hektar energiskov i Sahara			
06.11: Nordjyske buschauffører aktionerer			
05.10: Strejkerne breder sig torsdag			
01.53: 12 minutter mere er ikke for sygeplejersker			
Se alle >>			

Alle artikler, fotos, grafik og øvrige illustrationer, der er på denne side, stammer fra epn.dk. epn.dk har ophavsretten, jf. lov om ophavsret. Læs mere om reglerne.

epn.dk, Grøndalsvej 3, 8260 Viby J, +45 87 38 38 38. Kontakt: <http://jp.dk/kontakt/>