

Løvel, den 25. maj 2020

Til Folketinget

Transportudvalget

Postnord

Jeg henvender mig til Transportudvalget fordi jeg, som mange andre, efterhånden er ret frustreret over Postnord.

Servicen og leveringen er efterhånden så ringe, at vi som et udviklet land, ikke kan være det bekendt. Specielt ikke, når Postnord så ydermere gang på gang vil have flere midler til at opfylde deres forpligtelser. Lige meget ser det ud til at hjælpe – service mm. ser i hvert fald ikke ud til at profitere af det.

Personligt oplever ret så tit, at mine pakker forsvinder eller bliver ødelagte. Det er bare sket 2 gange i den forløbne uge. Som skrevet, så er det ret ofte det "går galt" for Postnord – det er mere standard end undtagelsen. Og igen – det er vi rigtigt mange der oplever.

Det vi oplever, er alt fra...

- at pakker forsvinder sporløst
- pakker der er (mere eller mindre ødelagte)
- pakker der har været åbnet – og hvor der mangler ting
- pakker hvor man må kunne formode de simpelthen er stjålet
- pakker der afleveres forkert – til tider helt uvirkeligt, hvor de lander
- Postbude der ikke ringer på – som de skal – men bare smider en slip i postkassen
- sidst men ikke mindst, så er deres kundeservice yderst ringe. Det er ikke tit, at man får et brugbart svar – hvis man overhovedet får et.

Det her ikke, som Postnord bruger som "forklaring" lige nu, et Corona problem. Problemerne har været der i årevis – også før vi fik Corona. Det kan man se hvis man laver en hurtig søgning på internettet og sociale medier.

Jeg vil gerne gøre opmærksom på f.eks. Trustpilot, hvor der er over 1 mill. Anmeldelser af Postnord – 21% er under middel til ringe. Det er over 200.000 kunder! Over 110.000 alene som ringe. Det er faktisk ret skræmmende læsning de anmeldelser. Jo' der er også positive, men – det generelle billede er en stor andel, hvor det ikke virker.

På Facebook - <https://www.facebook.com/groups/KomNuPostNord/> - i gruppen "Kom nu Postnord", kan man også læse om kunders utallige frustrerende oplevelser omkring Postnord – også her er det til tider skræmmende læsning.

Mange, rigtigt mange, opgiver når det gælder om at klage. Man får en følelse af magtesløshed, når man oplever ikke at blive taget alvorligt. Det opleves, at det ikke har nogen effekt, at "man" ikke får noget ud af det.

Når det f.eks. går galt, hvor Postnord smadrer en pakke, så skal man selv som kunde tage fat i leverandøren, så de kan klage/reklamere. Det mest betimelige her – en service – ville jo' dog være, at Postnord tog ansvar – og ordnede tingene. Men nej.

Jeg ved ikke helt hvad jeg forventer, men jeg er efterhånden så "gal i skralden" at det skal ud. Jeg håber nogle vil tage fat i Postnord og de her ting, idet vi – som sagt – er rigtigt mange, som deler denne frustration.

Jeg er gerne tilrådgighed for uddybning mm., hvis det skulle komme på tale.

Med venlig hilsen



Robin Persson