posten Vi lever for å lever

Klager på tjenester omfattet av Postens konsesjon

Formål
Posten skal sikre at alle kundene:
- får likeverdig og forutsigbar behandling av klager
- får informasjon om hvor de kan rette klager
- opplever en kundevennlig, rask og rettferdig behandling av klagen som fremmer tillit til Posten

Posten vil bruke klagene aktivt som grunnlag for forbedringer.

Klageadgang
Brukerne har krav på å få behandlet ethvert spørsmål angående posttjenester omfattet av Postens konsesjon, herunder tjenesteutførelse og servicenivå.

Alle som er berørt av tjenestene som omfattes av klageordningen kan klage.

Informasjon om muligheten til og fremgangsmåten ved klage, skal være tilgjengelig for kundene. Det skal være informasjon på alle postkontorer og Post i Butikk, og informasjon om klageadgang skal finnes på Postens nettside.

Klagebehandlingen
Klagen kan fremmes muntlig eller skriftlig, og rettes til Kundeservice per telefon, post, e-post eller via Posten nettside. Skriftlige klager kan også innleveres til postkontor, Post i Butikk eller landpostbud. Posten skal veilede kundene om klageadgangen og hjelpe til med å utforme klager skriftlig dersom kunden ønsker det.

Telefon:	04004
Postadresse:	Kristiansand kundeservice, Kjøita 19, 4630 Kristiansand
E-post:	kristiansand.kontaktsenter@posten.no
Hjemmeside:	posten.no

Muntlige klager avgjøres om mulig, samme dag de mottas.

Skriftlige klager skal som hovedregel være avgjort innen 14 virkedager og senest innen 30 dager. Dersom forhold tilsier at man ikke kan overholde fristen på 14 dager skal det gis foreløpig svar, hvor kunden informeres om forventet behandlingstid.

Skriftlige klager skal besvares skriftlig og avgjørelser skal begrunnes. I begrunnelsen skal det gå frem hvilke regler og retningslinjer som er lagt til grunn og de vurderinger som er gjort.

Kunden har krav på fornyet skriftlig behandling av klagen dersom kunden ikke har fått fullt medhold.

Oslo, januar 2012.