

PostNords villkor om att ersättning för rekommenderad brev försändelse som försvunnit inte lämnas om innehållet i brevet överstiger ett visst marknadsvärde har inte ansetts oskäligt enligt 36 § avtalslagen.

Beslut 2018-07-01; 2018-12962

GRM begärde ersättning med 7 000 kr från PostNord.

I sin anmälan till nämnden uppgav GRM följande. I februari 2018 skickade han ett rekommenderat brev till Riksbanken med 7 000 kr i sedlar. I maj 2018 upptäckte han att brevet kommit bort. Han anser att PostNord ska ersätta honom för hela hans förlust.

PostNord motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav PostNord följande. GRM skickade ett inrikes rekommenderat brev (Rek). Brevet kom dock inte fram till mottagaren och efter reklamations tidens utgång ansågs brevet förlorat. Med tjänsten Rek är ett innehåll upp till 5 000 kr i betalningsmedel tillåtet, vilket framgår av punkten 1.1 i villkoren. Av punkten 4 framgår att om innehållet är betalningsmedel och marknadsvärdet överstiger 5 000 kr betalas ingen ersättning.

Allmänna reklamationsnämnden, i utökad sammansättning, gjorde följande bedömning.

Förlust av brev, skada på brev eller försening av brev ger enligt postlagen avsändaren rätt till ersättning från postbefordringsföretaget bara om det har avtalas mellan företaget och avsändaren, 2 kap. 7 § postlagen (2010:1045). Postlagen trädde i kraft 1 september 2010 samtidigt som den tidigare postlagen (1993:1684) upphörde att gälla. Nuvarande 2 kap. 7 § postlagen motsvarar, med viss redaktionell ändring, 6 § i den tidigare postlagen, se prop. 2009/10:216 s. 91.

I lagförarbetena till 6 § i 1993 års postlag utvecklas motiven till bestämmelsen om ett postbefordringsföretags ansvarig mot den som har anlitat företaget för befordran, se prop. 1993/94:38 s. 98 f. och s. 153. Bestämmelsen gäller endast inrikes befordran. Innan paragrafen infördes reglerades de högsta ersättningsbeloppen i en kungörelse men när Postverket skulle bolagiseras ansåg lagstiftaren att ersättningsnivåerna i stället skulle regleras genom avtal. Emellertid noterades det att om avtalsvillkor saknades hos ett företag eller om villkoren var starkt ofördelaktiga för kunden, fanns det anledning att i postlagen ta in vissa regler om postbefordringsföretags ansvarig i förhållande till avsändaren/kunden. Regeringen ansåg att postlagens ansvarighetsregler i fråga om brev borde knyta an till vad som då gällde för Postverkets ansvar. Principen var sådan att postbefordringsföretaget inte hade något ansvar, om inte ett avtal om ansvarighet hade träffats mellan företaget och kunden. Man förutsatte att det i stor utsträckning skulle förekomma standardavtal som innebar att ersättning betalas vid vissa typer av brev försändelser, vilket skulle motsvara försändelser som Postverket då lämnade ersättning för.

Av PostNords villkor (punkten 4) följer att ersättning inte ges om innehållet i det rekommenderade brevet överstiger ett marknadsvärde om 10 000 kr eller om brevet innehåller mer än 5 000 kr i betalningsmedel. Detta avtalsvillkor framgår även av den kvittens konsumenten tar emot i samband med att brevet lämnas in till ett postombud.

Nämnden har i ärendet att ta ställning till om avtalsvillkoret mellan parterna är skäligt eller inte.

Avtalsvillkor kan jämkas eller lämnas utan avseende om villkoret är oskäligt med hänsyn till avtalets innehåll, omständigheterna vid avtalets tillkomst senare inträffade förhållanden och omständigheterna i övrigt. Vid prövningen ska särskild hänsyn tas till behovet av skydd för den som i egenskap av konsument har en underlägsen ställning i avtalsförhållandet (36 § avtalslagen). Ledning för vad som kan anses utgöra oskäliga avtalsvillkor i konsumentförhållanden kan hämtas bl.a. i EG-direktivet om oskäliga villkor i konsumentavtal¹ och den vägledande s.k. Grå listan. Vid bedömningen av vad som är ett oskäligt avtalsvillkor i ett konsumentförhållande kan en jämförelse göras med vad som skulle ha gällt mellan parterna om avtalsvillkoret inte hade funnits.

Nämnden konstaterar att det enligt gällande lagstiftning om postbefordran råder avtalsfrihet mellan parterna i fråga om ansvaret för brev som lämnas till postbefordran. För det fall det inte har ingåtts något avtal om ersättning mellan parterna har avsändaren inte rätt till ersättning om försändelsen kommer bort. I det aktuella fallet har parterna avtalat om att ersättning ges under förutsättning att innehållet i brevet inte överstiger vissa angivna beloppsbegränsningar. Avtalsvillkoret kan enligt nämndens mening inte anses vara oskäligt.

GRM har skickat ett brev som innehöll betalningsmedel på mer än 5 000 kr. Vid dessa förhållanden har han enligt gällande villkor inte rätt till ersättning. Hans krav om ersättning ska därför avslås.

¹ Rådets direktiv 93/13/EEG av den 5 april 1993 om oskäliga villkor i konsumentavtal