

Erika Wolf

Fra: Marianne Lundkjær Gjerstorff
Sendt: 3. marts 2015 12:01
Til: 'skrivpost@post.dk'
Emne: Klage over fejlaflevering af anbefalet brev
Vedhæftede filer: Klage fra Statens Serum Institut.pdf

Med venlig hilsen

Marianne Lundkjær Gjerstorff
Sektionsleder
Forskerservice

T (direkte) 3268 5149 | M (mobil) 2295 6507 | E malg@ssi.dk | W ssi.dk
Adresse: Artillerivej 5 | 2300 København S



Statens Serum Institut
Danmarks SSI



Post Danmark A/S
Tietgensgade 37
1566 København V
email: skrivpost@post.dk

Vor ref. 15/01811

3. marts 2015

Klage over fejlfaflevering af anbefalet brev

Til Post Danmark

Forskerservice ved Statens Serum Institut blev d. 18. februar gjort opmærksom på, at Danmarks Statistik havde fået indleveret et anbefalet af en medarbejder ved Chinese Visa Application Service Centre, Lyngbyvej 28, 2100 København Ø. Brevet var fejlagtigt blevet afleveret til Chinese Visa Application Service Centre af Post Danmark. Det anbefalede brev var afsendt fra Statens Serum Institut til Danmarks Statistik og indeholdt to cd-rommer med fortrolige oplysninger og et følgebrev.

Brevet var afsendt fra Statens Serum Institut d. 16. februar, og ifølge Post Danmarks Track and Trace afleveret hos Kina Visa d. 17. februar 2015. Brevet havde forsendelsesnummer RR126529535DK. Adressen på brevet fremgik tydeligt, idet den var printet på en label på brevet, hvilket Danmarks Statistik kan bekræfte.

Statens Serum Institut ser med stor alvorlighed på, at et anbefalet brev afsendt fra Statens Serum Institut er blevet afleveret til den forkerte adressat af Post Danmark.

Oplysningerne i brevet var af fortrolig karakter. Hvis sådanne oplysninger falder i forkerte hænder, vil det kunne få vidtrækkende konsekvenser.

Statens Serum Institut skal derfor indgive en klage over, at et anbefalet brev med utvetydig adressering kunne blive afleveret til den forkerte adressat af Post Danmark.

Statens Serum Institut vil derudover anmode Post Danmark om at redegøre for, hvordan det kunne ske, at brevet blev afleveret på den forkerte adresse. Endvidere vil Statens Serum Institut gerne vide, hvilke tiltag Post Danmark vil tage for at undgå, at noget sådant sker igen. Redegørelsen bedes givet mundtligt ved personlig henvendelse til undertegnede samt på skrift.

Statens Serum Institut skal i den anledning gøre opmærksom på Post Danmarks ansvar og pligter efter postloven, jf. lov nr. 1536 af 21. december 2010, herunder særligt §§ 7 og 11 om omdeling af adresserede forsendelser samt om posthemmeligheden.

Angående posthemmeligheden efter § 11 skal Statens Serum Institut særligt gøre Post Danmark opmærksom på, at det følger af denne bestemmelse, at det ikke er tilladt ansatte i en postvirksomhed at oplyse over for uvedkommende, hvilke postforsendelser andre personer eller



virksomheder afsender eller modtager. Ansatte i postvirksomheder er således underlagt tavshedspligt for at sikre, at postforsendelser behandles fortroligt.

Det er således særdeles betænkeligt, at et anbefalet brev med utvetydig adressering kan blive afleveret til en forkert adressat.

Statens Serum Institut imødeser snarest et svar på denne klage samt den mundtlige og skriftlige redegørelse som ovenfor nævnt.

Med venlig hilsen

Marianne Gjerstorff
Sektionsleder
Forskerservice
Statens Serum Institut
Email: malg@ssi.dk
Tlf.: 32685149

Erika Wolf

Fra: Skrivpost@post.dk <dont-reply-nobody-will-read-your-mail@post.dk>
Sendt: 3. marts 2015 12:05
Til: Marianne Lundkjær Gjerstorff
Emne: Tak for din mail

Vi bestræber os på at svare dig inden for 6-8 hverdage.

Har du brug for et hurtigt svar, kan du søge svaret på www.postdanmark.dk

Du er også velkommen til at ringe til os:

- * som privatkunde på tlf. 7070 7030
- * som erhvervskunde på tlf. 7011 1230

Vær opmærksom på, at du ikke kan besvare denne mail.

Med venlig hilsen
Post Danmark Kundeservice

Akt 17

Erika Wolf

Fra: Marianne Lundkjær Gjerstorff
Sendt: 8. april 2015 09:51
Til: 'skrivpost@post.dk'
Emne: VS: Klage over fejlaflevering af anbefalet brev
Vedhæftede filer: Klage fra Statens Serum Institut.pdf

Til Post Danmark

Vi vil gerne erindre Jer om vedhæftede klage, hvor vi endnu ikke har hørt fra Jer.

Mvh
Marianne

Marianne Lundkjær Gjerstorff
Sektionsleder
Forskerservice

T (direkte) 3268 5149 | M (mobil) 2295 6507 | E malg@ssi.dk | W ssi.dk
Adresse: Artillerivej 5 | 2300 København S



Fra: Marianne Lundkjær Gjerstorff
Sendt: 3. marts 2015 12:01
Til: 'skrivpost@post.dk'
Emne: Klage over fejlaflevering af anbefalet brev

Med venlig hilsen

Marianne Lundkjær Gjerstorff
Sektionsleder
Forskerservice

T (direkte) 3268 5149 | M (mobil) 2295 6507 | E malg@ssi.dk | W ssi.dk
Adresse: Artillerivej 5 | 2300 København S





Post Danmark A/S
Tietgensgade 37
1566 København V
email: skrivpost@post.dk

Vor ref. 15/01811

3. marts 2015

Klage over fejlafl levering af anbefalet brev

Til Post Danmark

Forskerservice ved Statens Serum Institut blev d. 18. februar gjort opmærksom på, at Danmarks Statistik havde fået indleveret et anbefalet af en medarbejder ved Chinese Visa Application Service Centre, Lyngbyvej 28, 2100 København Ø. Brevet var fejlagtigt blevet afleveret til Chinese Visa Application Service Centre af Post Danmark. Det anbefalede brev var afsendt fra Statens Serum Institut til Danmarks Statistik og indeholdt to cd-rommer med fortrolige oplysninger og et følgebrev.

Brevet var afsendt fra Statens Serum Institut d. 16. februar, og ifølge Post Danmarks Track and Trace afleveret hos Kina Visa d. 17. februar 2015. Brevet havde forsendelsesnummer RR126529535DK. Adressen på brevet fremgik tydeligt, idet den var printet på en label på brevet, hvilket Danmarks Statistik kan bekræfte.

Statens Serum Institut ser med stor alvorlighed på, at et anbefalet brev afsendt fra Statens Serum Institut er blevet afleveret til den forkerte adressat af Post Danmark.

Oplysningerne i brevet var af fortrolig karakter. Hvis sådanne oplysninger falder i forkerte hænder, vil det kunne få vidtrækkende konsekvenser.

Statens Serum Institut skal derfor indgive en klage over, at et anbefalet brev med utvetydig adressering kunne blive afleveret til den forkerte adressat af Post Danmark.

Statens Serum Institut vil derudover anmode Post Danmark om at redegøre for, hvordan det kunne ske, at brevet blev afleveret på den forkerte adresse. Endvidere vil Statens Serum Institut gerne vide, hvilke tiltag Post Danmark vil tage for at undgå, at noget sådant sker igen. Redegørelsen bedes givet mundtligt ved personlig henvendelse til undertegnede samt på skrift.

Statens Serum Institut skal i den anledning gøre opmærksom på Post Danmarks ansvar og pligter efter postloven, jf. lov nr. 1536 af 21. december 2010, herunder særligt §§ 7 og 11 om omdeling af adresserede forsendelser samt om posthemmeligheden.

Angående posthemmeligheden efter § 11 skal Statens Serum Institut særligt gøre Post Danmark opmærksom på, at det følger af denne bestemmelse, at det ikke er tilladt ansatte i en postvirksomhed at oplyse over for uvedkommende, hvilke postfor sendelser andre personer eller



virksomheder afsender eller modtager. Ansatte i postvirksomheder er således underlagt tavshedspligt for at sikre, at postforsendelser behandles fortroligt.

Det er således særdeles betænkeligt, at et anbefalet brev med utvetydig adressering kan blive afleveret til en forkert adressat.

Statens Serum Institut imødeser snarest et svar på denne klage samt den mundtlige og skriftlige redegørelse som ovenfor nævnt.

Med venlig hilsen

Marianne Gjerstorff
Sektionsleder
Forskerservice
Statens Serum Institut
Email: malg@ssi.dk
Tlf.: 32685149

Erika Wolf

Fra: Skrivpost@post.dk <dont-reply-nobody-will-read-your-mail@post.dk>
Sendt: 8. april 2015 10:05
Til: Marianne Lundkjær Gjerstorff
Emne: Tak for din mail

Vi bestræber os på at svare dig inden for 6-8 hverdage.

Har du brug for et hurtigt svar, kan du søge svaret på www.postdanmark.dk

Du er også velkommen til at ringe til os:

- * som privatkunde på tlf. 7070 7030
- * som erhvervskunde på tlf. 7011 1230

Vær opmærksom på, at du ikke kan besvare denne mail.

Med venlig hilsen
Post Danmark Kundeservice

Erika Wolf

Fra: Marianne Lundkjær Gjerstorff
Sendt: 13. april 2015 10:36
Til: Marianne Lundkjær Gjerstorff
Emne: Telefonnotat - samtale med Post Danmark Kundeservice

Telefonisk samtale med Post Danmark Kundeservice d. 13. april.

Fortæller at jeg har gjort som angivet efter første samtale med Kundeservice i marts måned, hvor jeg fik at vide at jeg skulle sende klage til skrivpost@post.dk.

Medarbejder siger at den er modtaget, samt at den står i kø.
Ved ikke hvad status er, eller hvorfor den ikke er besvaret.
Sagen er eskaleret.

Jeg forklarede alvorligheden af sagen, og ønskede at få telefonnummer og navn på Leder i Kundeservice.
Jeg vil gerne have et sagsnummer eller andet jeg kan referere til overfor Datatilsynet.

Marianne Lundkjær Gjerstorff
Sektionsleder
Forskerservice

T (direkte) 3268 5149 | M (mobil) 2295 6507 | E malg@ssi.dk | W ssi.dk
Adresse: Artillerivej 5 | 2300 København S



STATENS
SERUM
INSTITUT

Erika Wolf

Fra: Incoming emails for skrivpost@post.dk <skrivpost@post.dk>
Sendt: 14. april 2015 09:36
Til: Marianne Lundkjær Gjerstorff
Emne: FW: Klage over fejlaflevering af anbefalet brev [ref:_00Db0liEy_500b0FmDks:ref]
Vedhæftede filer: Klage fra Statens Serum Institut.pdf; image001.png

Tak for din mail, og en stor undskyldning for den alt for sene tilbagemelding.

Jeg beklager meget at jeres rekommanderet brev er blevet fejludleveret.

Desværre mangler vi oplysninger om den korrekte modtagers navn og adresse.

Når jeg modtager oplysningen, sender jeg din mail videre til den lokale chef.

Jeg beklager endnu engang ulejligheden med sagen.

Med venlig hilsen
Lisbeth Pedersen
Assistent
T +45 7070 7030

PostNord Danmark
Kundelinjen
Kundeservice Privat
Carsten Niebuhrs Gade 4
1577 København V

----- Original Message -----
From: Marianne Lundkjær Gjerstorff [mailto:malg@ssi.dk]
Sent: 03-03-2015 12:00
To: skrivpost@post.dk
Subject: Klage over fejlaflevering af anbefalet brev

Med venlig hilsen

Marianne Lundkjær Gjerstorff

Sektionsleder

Forskerservice

T (direkte) 3268 5149 | M (mobil) 2295 6507 | E malg@ssi.dk | W ssi.dk

Adresse: Artillerivej 5 | 2300 København S


[Inline image name : image001.png]

STATENS SERUM INSTITUT

5 Artillerivej | DK-2300 Copenhagen S | T +45 3268 3268 | F +45 3268 3868 | E serum@ssi.dk | W ssi.dk

This e-mail, inclusive of attachments, is intended for the person(s) or entity stated above and may contain confidential information. Unauthorised reading, disclosure, copying, distribution or use of this information may violate rights to proprietary information. If you are not an intended recipient, please return this e-mail to the sender and delete your copy. Thank you.

Med venlig hilsen
Lisbeth Pedersen
Assistent
T +45 7070 7030

PostNord Danmark
Kundelinjen
Kundeservice Privat
Carsten Niebuhrs Gade 4
1577 København V 



Post Danmark A/S
Tietgensgade 37
1566 København V
email: skrivpost@post.dk

Vor ref. 15/01811

3. marts 2015

Klage over fejlaflevering af anbefalet brev

Til Post Danmark

Forskerservice ved Statens Serum Institut blev d. 18. februar gjort opmærksom på, at Danmarks Statistik havde fået indleveret et anbefalet af en medarbejder ved Chinese Visa Application Service Centre, Lyngbyvej 28, 2100 København Ø. Brevet var fejlagtigt blevet afleveret til Chinese Visa Application Service Centre af Post Danmark. Det anbefalede brev var afsendt fra Statens Serum Institut til Danmarks Statistik og indeholdt to cd-rommer med fortrolige oplysninger og et følgebrev.

Brevet var afsendt fra Statens Serum Institut d. 16. februar, og ifølge Post Danmarks Track and Trace afleveret hos Kina Visa d. 17. februar 2015. Brevet havde forsendelsesnummer RR126529535DK. Adressen på brevet fremgik tydeligt, idet den var printet på en label på brevet, hvilket Danmarks Statistik kan bekræfte.

Statens Serum Institut ser med stor alvorlighed på, at et anbefalet brev afsendt fra Statens Serum Institut er blevet afleveret til den forkerte adressat af Post Danmark.

Oplysningerne i brevet var af fortrolig karakter. Hvis sådanne oplysninger falder i forkerte hænder, vil det kunne få vidtrækkende konsekvenser.

Statens Serum Institut skal derfor indgive en klage over, at et anbefalet brev med utvetydig adressering kunne blive afleveret til den forkerte adressat af Post Danmark.

Statens Serum Institut vil derudover anmode Post Danmark om at redegøre for, hvordan det kunne ske, at brevet blev afleveret på den forkerte adresse. Endvidere vil Statens Serum Institut gerne vide, hvilke tiltag Post Danmark vil tage for at undgå, at noget sådant sker igen. Redegørelsen bedes givet mundtligt ved personlig henvendelse til undertegnede samt på skrift.

Statens Serum Institut skal i den anledning gøre opmærksom på Post Danmarks ansvar og pligter efter postloven, jf. lov nr. 1536 af 21. december 2010, herunder særligt §§ 7 og 11 om omdeling af adresserede forsendelser samt om posthemmeligheden.

Angående posthemmeligheden efter § 11 skal Statens Serum Institut særligt gøre Post Danmark opmærksom på, at det følger af denne bestemmelse, at det ikke er tilladt ansatte i en postvirksomhed at oplyse over for uvedkommende, hvilke postforsendelser andre personer eller



virksomheder afsender eller modtager. Ansatte i postvirksomheder er således underlagt tavshedspligt for at sikre, at postforsendelser behandles fortroligt.

Det er således særdeles betænkeligt, at et anbefalet brev med utvetydig adressering kan blive afleveret til en forkert adressat.

Statens Serum Institut imødeser snarest et svar på denne klage samt den mundtlige og skriftlige redegørelse som ovenfor nævnt.

Med venlig hilsen

Marianne Gjerstorff
Sektionsleder
Forskerservice
Statens Serum Institut
Email: malg@ssi.dk
Tlf.: 32685149

Erika Wolf

Fra: Marianne Lundkjær Gjerstorff
Sendt: 14. april 2015 12:41
Til: 'Incoming emails for skrivpost@post.dk'
Emne: SV: Klage over fejlaflevering af anbefalet brev [ref:_00Db0liEy._500b0FmDks:ref]

Kære Lisbeth

Den korrekte modtager af det rekommanderede brev var

Danmarks Statistik
Sejrøgade 11
2100 København Ø
Att: Susanne Wind

Mvh
Marianne

Marianne Lundkjær Gjerstorff
Sektionsleder
Forskerservice

T (direkte) 3268 5149 | M (mobil) 2295 6507 | E malg@ssi.dk | W ssi.dk
Adresse: Artillerivej 5 | 2300 København S



Fra: Incoming emails for skrivpost@post.dk [mailto:skrivpost@post.dk]
Sendt: 14. april 2015 09:36
Til: Marianne Lundkjær Gjerstorff
Emne: FW: Klage over fejlaflevering af anbefalet brev [ref:_00Db0liEy._500b0FmDks:ref]

Tak for din mail, og en stor undskyldning for den alt for sene tilbagemelding.

Jeg beklager meget at jeres rekommanderet brev er blevet fejludleveret.

Desværre mangler vi oplysninger om den korrekte modtagers navn og adresse.

Når jeg modtager oplysningen, sender jeg din mail videre til den lokale chef.

Jeg beklager endnu engang ulejligheden med sagen.

Med venlig hilsen
Lisbeth Pedersen
Assistent
T +45 7070 7030

PostNord Danmark
Kundelinjen
Kundeservice Privat
Carsten Niebuhrs Gade 4
1577 København V

----- Original Message -----

From: Marianne Lundkjær Gjerstorff [malg@ssi.dk]
Sent: 03-03-2015 12:00
To: skrivpost@post.dk
Subject: Klage over fejlafl levering af anbefalet brev

Med venlig hilsen

Marianne Lundkjær Gjerstorff

Sektionsleder

Forskerservice

T (direkte) 3268 5149 | M (mobil) 2295 6507 | E malg@ssi.dk | W ssi.dk

Adresse: Artillerivej 5 | 2300 København S

[Inline image name : image001.png]

STATENS SERUM INSTITUT

5 Artillerivej | DK-2300 Copenhagen S | T +45 3268 3268 | F +45 3268 3868 | E serum@ssi.dk | W ssi.dk

This e-mail, inclusive of attachments, is intended for the person(s) or entity stated above and may contain confidential information. Unauthorised reading, disclosure, copying, distribution or use of this information may violate rights to proprietary information. If you are not an intended recipient, please return this e-mail to the sender and delete your copy. Thank you.

Med venlig hilsen
Lisbeth Pedersen
Assistent
T +45 7070 7030

PostNord Danmark
Kundelinjen
Kundeservice Privat
Carsten Niebuhrs Gade 4

1577 København V 

ref:_00Db0liEy._500b0FmDks:ref

Erika Wolf

Fra: Marianne Lundkjær Gjerstorff
Sendt: 24. juni 2015 14:13
Til: 'skrivpost@post.dk'
Emne: SV: Klage over fejlaflevering af anbefalet brev [ref:_00Db0liEy._500b0FmDks:ref]

Kære Post Danmark

Vi sendte nedenstående supplerende oplysninger til en klage d. 14. april, vi har endnu ikke modtaget Jeres svar på klagen.

Mvh
Marianne

Marianne Lundkjær Gjerstorff
Sektionsleder
Forskerservice

T (direkte) 3268 5149 | M (mobil) 2295 6507 | E malg@ssi.dk | W ssi.dk
Adresse: Artillerivej 5 | 2300 København S



STATENS
SERUM
INSTITUT

Fra: Marianne Lundkjær Gjerstorff
Sendt: 14. april 2015 12:41
Til: 'Incoming emails for skrivpost@post.dk'
Emne: SV: Klage over fejlaflevering af anbefalet brev [ref:_00Db0liEy._500b0FmDks:ref]

Kære Lisbeth

Den korrekte modtager af det rekommanderede brev var

Danmarks Statistik
Sejrøgade 11
2100 København Ø
Att: Susanne Wind

Mvh
Marianne

Marianne Lundkjær Gjerstorff
Sektionsleder
Forskerservice

T (direkte) 3268 5149 | M (mobil) 2295 6507 | E malg@ssi.dk | W ssi.dk
Adresse: Artillerivej 5 | 2300 København S



STATENS
SERUM
INSTITUT

Fra: Incoming emails for skrivpost@post.dk [<mailto:skrivpost@post.dk>]
Sendt: 14. april 2015 09:36
Til: Marianne Lundkjær Gjerstorff
Emne: FW: Klage over fejlaflevering af anbefalet brev [ref:_00Db0liEy._500b0FmDks:ref]

Tak for din mail, og en stor undskyldning for den alt for sene tilbagemelding.

Jeg beklager meget at jeres rekommanderet brev er blevet fejludleveret.

Desværre mangler vi oplysninger om den korrekte modtagers navn og adresse.

Når jeg modtager oplysningen, sender jeg din mail videre til den lokale chef.

Jeg beklager endnu engang ulejligheden med sagen.

Med venlig hilsen
Lisbeth Pedersen
Assistent
T +45 7070 7030

PostNord Danmark
Kundelinjen
Kundeservice Privat
Carsten Niebuhrs Gade 4
1577 København V

----- Original Message -----

From: Marianne Lundkjær Gjerstorff [mailto:malg@ssi.dk]
Sent: 03-03-2015 12:00
To: skrivpost@post.dk
Subject: Klage over fejlaflevering af anbefalet brev

Med venlig hilsen

Marianne Lundkjær Gjerstorff

Sektionsleder

Forskerservice

T (direkte) 3268 5149 | M (mobil) 2295 6507 | E malg@ssi.dk | W ssi.dk

Adresse: Artillerivej 5 | 2300 København S

[Inline image name : image001.png]


STATENS SERUM INSTITUT

5 Artillerivej | DK-2300 Copenhagen S | T +45 3268 3268 | F +45 3268 3868 | E serum@ssi.dk | W ssi.dk

This e-mail, inclusive of attachments, is intended for the person(s) or entity stated above and may contain confidential information. Unauthorised reading, disclosure, copying, distribution or use of this information may violate rights to proprietary information. If you are not an intended recipient, please return this e-mail to the sender and delete your copy. Thank you.

Akt 24

Med venlig hilsen
Lisbeth Pedersen
Assistent
T +45 7070 7030

PostNord Danmark
Kundelinjen
Kundeservice Privat
Carsten Niebuhrs Gade 4
1577 København V 

ref: 00Db0liEy_500b0FmDks:ref

Erika Wolf

Fra: Skrivpost@post.dk <dont-reply-nobody-will-read-your-mail@post.dk>
Sendt: 24. juni 2015 14:20
Til: Marianne Lundkjær Gjerstorff
Emne: Tak for din mail

Vi bestræber os på at svare dig inden for 6-8 hverdage.

Har du brug for et hurtigt svar, kan du søge svaret på www.postdanmark.dk

Du er også velkommen til at ringe til os:

- * som privatkunde på tlf. 7070 7030
- * som erhvervskunde på tlf. 7011 1230

Vær opmærksom på, at du ikke kan besvare denne mail.

Med venlig hilsen
Post Danmark Kundeservice

Erika Wolf

Fra: Marianne Lundkjær Gjerstorff
Sendt: 19. august 2015 14:25
Til: 'skrivpost@post.dk'
Emne: Rykker for rykker for svar vedr. klage over fejlaflevering af anbefalet brev

Kære Post Danmark

Jeg tillader mig endnu engang at gøre opmærksom på nedenstående.

Mvh
Marianne

Marianne Lundkjær Gjerstorff
Sektionsleder
Forskerservice

T (direkte) 3268 5149 | M (mobil) 2295 6507 | E malg@ssi.dk | W ssi.dk
Adresse: Artillerivej 5 | 2300 København S



Fra: Marianne Lundkjær Gjerstorff
Sendt: 24. juni 2015 14:13
Til: 'skrivpost@post.dk'
Emne: SV: Klage over fejlaflevering af anbefalet brev [ref:_00Db0liEy._500b0FmDks:ref]

Kære Post Danmark

Vi sendte nedenstående supplerende oplysninger til en klage d. 14. april, vi har endnu ikke modtaget Jeres svar på klagen.

Mvh
Marianne

Marianne Lundkjær Gjerstorff
Sektionsleder
Forskerservice

T (direkte) 3268 5149 | M (mobil) 2295 6507 | E malg@ssi.dk | W ssi.dk
Adresse: Artillerivej 5 | 2300 København S



Fra: Marianne Lundkjær Gjerstorff
Sendt: 14. april 2015 12:41
Til: 'Incoming emails for skrivpost@post.dk'
Emne: SV: Klage over fejlaflevering af anbefalet brev [ref:_00Db0liEy._500b0FmDks:ref]

Kære Lisbeth

Den korrekte modtager af det rekommanderede brev var