

2014-06097
2014-07-16
001



Anmälan - tjänst

Anmälare

Vem är du?

* Förnamn

Jennifer

* Efternamn

Kupiainen

c/o

* Gatuadress / box

(Adress i utlandet skrivs i sin helhet i denna ruta.)

Amnahultsvägen 12

Postnummer

50790

Ort

Brämhult

Telefon

0738979738

Inklusive riktnummer

Telefon dagtid

0738979738

Inklusive riktnummer

* E-post

J3nnyP3nny@live.se

* Bekräfta e-postadress

J3nnyP3nny@live.se

Kön

☒ Kvinna

☐ Man

Ålder

20

Ombud

Om du representeras av ett ombud i denna fråga behöver vi även kontaktuppgifter och fullmakt för ditt ombud.

Har du varit i kontakt med någon av nedanstående?

- ☐ Kommunal konsumentvägledning
- ☒ Konsument Europa
- ☐ Konsumenternas Bank- och finansbyrå
- ☐ Konsumenternas energimarknadsbyrå
- ☐ Konsumenternas försäkringsbyrå
- ☐ Telekområdgivarna

Motpart/Näringsidkare

Vem vill du anmäla?

* Företagets namn

Posten

* Gatuadress / box

(Adress i utlandet skrivs i sin helhet i denna ruta.)

Bockasjögatan 12

Postnummer

Ort

50430

Borås

Telefon

020232221

Inklusive riktnummer

E-post

kundservice.se@postnord.com

Bekräfta e-postadress

kundservice.se@postnord.com

Tjänsten

Uppgifter om tjänsten

* Vad har beställts/avtalats

Leverans av paket till Finland.

Kopia av offert/avtal bör bifogas. Vi återkommer till det i anmälans sista steg "Bevisning".

Beställningsdatum

2014-05-28

T.ex. 2010-12-31

Är arbetet färdigt?

☒ Nej

☐ Ja, ange datum

T.ex. 2010-12-31

* Pris

6500kr värde

T.ex. 995 kr

Hur mycket är betalt?

885kr

T.ex. 995 kr

Kopia av faktura/kvitto bör bifogas. Vi återkommer till det i anmälans sista steg "Bevisning".

Har skriftlig garanti lämnats?

☒ Ja

☐ Nej

Kopia av ev. garantibevis bör bifogas. Vi återkommer till det i anmälans sista steg "Bevisning".

Twisten

Fel i tjänsten

* Klagar du på att tjänsten är felaktig?

☐ Nej

☒ Ja - Om du svarar ja ska du också fylla i uppgifterna i rutan

Beskriv kort felet

Paketet är inte levererat på över 2 månader. Det enda man vet är att paketet påstås lämnat Sverige den 30 maj 2014. Mottagaren i Finland har betalat mig redan, så vi båda vill ju veta vart paketet har tagit vägen. Postens kundtjänst går inte att komma fram till via telefon. Endast via mejl, men där får jag inte mer svar än vad jag kan söka på kollinumret. Jag får inget svar om paketet är borttappat gods och vad som kan hända då. Eller vad som kommer att hända om de inte hittar mitt paket. När jag frågar vilket företag som tar emot paketet i Finland så kan de inte svara på det. Mottagaren i Finland har varit i kontakt med det finska postkontoret och det har gjorts sökningar på kollinumret. Men det finns ej i systemet där.

När upptäckte du felet?

2014-06-04

T.ex. 2010-12-31

Dröjsmål/försening

* Klagar du på att tjänsten blev försenad?

☒ Nej

☐ Ja - Om du svarar ja ska du också fylla i uppgifterna i rutan

När skulle tjänsten vara klar?

T.ex. 2010-12-31

När blev tjänsten klar?

T.ex. 2010-12-31

Har du något annat att anmärka på?

* Vill du till exempel anmärka på priset eller något annat?

☐ Nej

☒ Ja - Om du svarar ja ska du också fylla i uppgifterna i rutan

Beskriv vad du har anmärkt på. Anmärker du på priset ska du ange vilket pris som avtalats.

Servicen och bemötandet är otroligt dåligt. De är onåbara via kundtjänst telefon. Får endast kontakt med dem via mejl. Det är då alltid samma svar om att de inte vet något och jag får heller inte svar på alla frågor jag ställer.

Reklamation

* När klagade du?

2014-06-13

T.ex. 2010-12-31

* Vad begärde du?

Mer information än vad jag kunde få fram via egen sökning på kollinumret. Samt att det skulle levereras snarast.

* När svarade motparten?

204-06-16

T.ex. 2010-12-31

* Vad svarade motparten?

De kunde se att försändelsen hade blivit

exporterad och att det då var svårt för dem att spåra paketet. Då mottagarlandet tagit över paketet. De ville att jag skulle kontakta ansvarig post i mottagalandet för mer information om min försändelse. Men hade dessa ej möjlighet att ge mig mer information, så skulle jag kontakta kundtjänst i Sverige igen för att få mer hjälp.

Eventuell kopia av skriftligt svar från motparten bör bifogas. Vi återkommer till detta i anmälans sista steg "Bevisning"

Dina krav/Yrkande

Vad vill du att nämnden beslutar?

* Mina krav är:

1. Att paketet ska hittas och komma fram till mottagaren i Finland.
2. Om inte paketet hittas vill jag ha ersättning för vad paketet är värt. (Westernsadel till häst av värdet 6500kr)

Anger du flera alternativ bör du rangordna dem

Kräver du skadestånd?

☒ Nej

☐ Ja - Om du svarar ja ska du också fylla i uppgifterna i rutan

Mina krav är: (ange belopp i kronor och hur du beräknat beloppet)

Nej inget skadestånd, endast ersättning om inte paketet hittas.

Hur motiverar du dina krav?

Här kan du kortfattat motivera dina krav

Paketet skickades 2014-05-28 och idag är det 2014-07-16. Jag vill att paketet kommer fram eller att jag blir ersatt om paketet inte hittas. Posten tar man ju för givet att de levererar paket. Men det är den dåliga informationen och att det förhållas tidsmässigt som gör både mig och mottagaren mycket frustrerade. Samt att responsen på mejlen är på ett sätt där jag får en uppfattning om att paketet faktiskt är borta. Men svar på vad som då sker om det är borta, det får jag inte.

Behöver du förklara mer kan du ladda upp en bilaga under steget "Bevisning".

Bevisning

Bevisning till stöd för mitt krav/yrkande

Sadeln med tillbehör som skickades i paketet.

Ange vad du vill bifoga och vad det ska bevisa

☒ Bifogas här

Sadel.JPG

☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer

Handlingar som bör bifogas

Offert/avtal

☐ Bifogas här

☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer

Kvitto/faktura

☒ Bifogas här Kvitto.JPG

☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer

Garantibevis

☐ Bifogas här

☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer

Kopia på ev. svar från motparten

☐ Bifogas här

☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer