

Grunder för ersättning av postförsändelser



Grunder för ersättning av postförsändelser

Ansvaret hos transportören av en försändelse begränsas i lag. Läs mer om Postens ansvar i denna guide och mer detaljerat i leveransvillkoren. Välj rätt sändningssätt med tanke på innehållet i din försändelse och förpacka den omsorgsfullt (se även Förpacknings- och sändningsanvisningar). Dessa ersättningsprinciper gäller även assurerade försändelser.

Ersättning ges för följande

- Sakskada
- Den andel av försändelsekostnaderna som motsvarar skadan
- Kostnaderna för förhindrandet av skadan och för den direkta utredningen av skadan **när**
- sakskadan har förorsakats direkt av att försändelsen har försenats, skadats eller försvunnit, vilket har skett under den tid Itella har ansvarat för försändelsen.

För att få ersättning krävs

- Den sökande ska anmäla felet till Itella så snabbt som möjligt och ansöka om skadeersättning inom tidsfristerna. (se Leveransvillkor)
- En representant för Itella måste kunna konstatera skadan. Fördröjningar eller försvinnanden upptäcks normalt i försändelseuppföljningen.
- Den sökande ska bestyrka värdet på försändelsens innehåll. Kvitto duger om det är fråga om en ny vara. I annat fall uppskattas föremålets gängse värde.
- Normalt kan man inte verifiera i efterhand hur ett vanligt brev kommer in i eller transporteras genom postnätverket eller huruvida det har överlämnats, och därför går det normalt inte att få ersättning för vanliga brev.

Ersättningsbelopp

- För sakskada betalas vanligen ersättning för kostnaderna för reparationen av föremålet eller ersättning till gängse värde på föremålet.
- Ersättningsbeloppet uppgår högst till den maximiersättning som fastställs utifrån vikten i den lag som tillämpas på den aktuella försändelsen, även om skadan är större än så.
- För en assurerad försändelse är det högsta ersättningsbeloppet dock assuransvärdet.
- Tilläggstjänsten Ömtåligt inverkar inte på beloppet på maximiersättningen.
- Ersättningen är inte högre än den konstaterade, direkta sakskadan, även om maximiersättningen i kilo eller assuransvärdet är högre än detta.



Itella Posten ersätter inte

- Skada som beror på försändelsens egenskaper (dolt fel, naturlig utsatthet).
- Samlings-, känslö- eller antikvärde eller annat speciellt värde.
- Skadefall som Itella inte har kunnat undvika och vars följder Itella inte har kunnat förhindra.
- Skada som förorsakas av att kunden agerar på ett sätt som strider mot villkoren, såsom olämpligt sändningssätt eller bristfällig förpackning.
- Skador som förorsakas av force majeure (t.ex. strejk).

Maximiersättningar för de vanligaste produkterna

Produkt	Försvinnande/skada	Fördröjning
Brev inrikes		
1 kl. och 2 kl. brev och maxibrev	50 €	50€
Rekommenderat brev och brev med mottagningsbevis	340 €	85 €
Expressbrev	340 €	150 €
Assurerad försändelse	assuransvärde	150 €
Paket		
Postpaket	25 € /kg	150 €
Till dörren-paket	20 €/kg	Portot
Utrikes		
Vanliga brev	Ersätts inte	Ersätts inte
Rekommenderat brev	30 SDR, d.v.s. ca 35 €	Ersätts inte
Postpaket till utlandet	40 SDR + 4,50 SDR/kg	Ersätts inte
Expresspaket till utlandet	1680 €	Portot för försening på över 14 dygn



Vår kundtjänst ger dig råd och tar emot kundrespons

Kundtjänst, konsumentkunder

- Tfn 0200 27100 (lna/msa) må-fr kl. 8-18
- asiakaspalvelu@posti.fi
- www.posti.fi

Itella Posten Abp

FO-nummer 0109357-9 MOMS reg. | Hemort Helsingfors | Besöksadress: Postrutten 7 A, 00230 Helsingfors