

## Forretningsbetingelser

# Postpakker

### 1 Generelle oplysninger

Forretningsbetingelser for Postpakker gælder for forsendelse af følgende produkter:

- Postpakke Home
- Postpakke Collect
- Værdiforsendelser

I tillæg til forretningsbetingelserne for Postpakker og enhver ydelse i tilknytning hertil gælder Nordisk Speditørforbunds Almindelige Bestemmelser 2015 (NSAB 2015), i det omfang NSAB 2015 ikke er fraveget ved nærværende forretningsbetingelser.

Særlig opmærksomhed henledes på, at krav mod PostNord A/S ("PostNord") forældes efter 1 år (NSAB 2015 § 28), og at panteretten (NSAB 2015 § 14) omfatter såvel aktuelle som tidligere krav. Krav på forsendelse m.v. skal honoreres uanset aftalens leveringsbetingelser (NSAB 2015 § 11).

De produktspecifikke krav fremgår af faktaark for Postpakker.

Ved hverdage forstås i det følgende mandag til fredag, ekskl. helligdage og undtagen den 5. juni (Grundlovsdag) og den 24. december og mellem- dage, medmindre andet udtrykkeligt er angivet. Mellemdage er enkeltverdage, der falder mellem søn- og helligdage samt officielle fridage.

En Postpakke er en forsendelse, hvor porto købes enten på [www.postnord.dk](http://www.postnord.dk), i PostNord appen eller kontant i en PostNord Pakkeshop, og som ikke kræver en kundeaftale med PostNord.

Postpakke Collect omfatter pakker til en modtager, som henter pakken i en PostNord Pakkeshop eller i en pakkeboks.

Postpakke Home omfatter pakker der sendes til modtagers hjemme- eller virksomhedsadresse.

Værdiforsendelser er en Postpakke Home, der mod en tillægsbetaling sendes med en angiven værdi, og som PostNord eller PostNords samarbejdspartner i udlandet kun udleverer til modtager mod underskrift for modtagelsen eller i henhold til de gældende regler for udlevering i det pågældende land.

Servicemålet for indenlandske Postpakker er dag til dag-befordring som minimum på hverdage mellem alle byer, undtagen til Bornholm, hvor en ekstra hverdag må påregnes. For pakker omfattet af postloven gælder, at 97 % af pakkerne vil være befordret i overensstemmelse med servicemålet.

PostNord omdeler overalt i Danmark Postpakker én gang om dagen på alle hverdage til den adresse, som afsender har angivet på pakken. Postpakker Collect lægges til afhentning på hverdage samt på lørdage, der ikke er omfattet af undtagelserne nævnt under Generelle oplysninger.

Der foretages dog ikke daglig omdeling, hvis der er tale om:

- særlige afsides eller utilgængelige steder, der er beliggende i landdistrikter,

- øsamfund, hvortil der ikke er normal forbindelse med færge eller båd, eller
- når særlige forhold taler for det.

PostNord er berettiget til i særlige tilfælde, hvor forhold hos modtager besværliggør omdeling, eller hvor omdeling er forbundet med fysisk eller psykisk risiko, at undlade omdeling af Postpakker, for eksempel på grund af løsgående bidske hunde på adressen, manglende snerydning/grusning, chikanøs eller i øvrigt krænkende/truende adfærd.

Af arbejdssikkerhedsmæssige hensyn udleveres Postpakker til byggepladser kun, hvis der er placeret en skurvogn eller anden kontorfacilitet ved indgangen til byggepladsen.

Befordringstiden for Postpakker til udlandet, Færøerne og Grønland kan ses på [www.postnord.dk](http://www.postnord.dk).

Postpakker til destinationer i Grønland, hvortil der ikke er skibsforbindelse indenfor en måned efter indleveringen af pakken, viderebefordres med fly.

### 2 Fysiske mål og vægt

Postpakkers minimum- og maksimummål samt vægtgrænse fremgår af faktaarket for Postpakker.

Ved indlevering af en Postpakke Collect til Danmark, hvor den scannede vægt er over 20 kg og op til 35 kg, vil PostNord anse den pågældende forsendelse for en Postpakke Home, og forsendelsen er i så fald omfattet af betingelserne for Postpakke Home over 20 kg i nærværende forretningsbetingelser. I ovennævnte tilfælde vil den pågældende forsendelse blive faktureret som Postpakke Home, og der vil blive udstedt en portoregning. Afsender vil desuden blive opkrævet et administrationsgebyr, der fremgår af PostNords til enhver tid gældende prislister på [www.postnord.dk](http://www.postnord.dk). Forsendelsen kan endvidere blive forsinket.

Indleveres ved en fejl en Postpakke til Danmark eller til udlandet, der overstiger vægtgrænsen eller de maksimale mål vil Postpakken ikke blive befordret til modtageren. Postpakken vil blive returneret til afsender, som udgangspunkt indenfor en uge og PostNord vil opkræve et gebyr for returneringen. PostNord påtager sig intet ansvar for Postpakkens forsinkelse, bortkomst, eller beskadigelse i forbindelse med håndtering og returnering af Postpakken, når Postpakken ikke overholder vægtgrænserne eller de maksimale mål. Postpakken vil som udgangspunkt blive returneret og udleveret som flexlevering hos afsender. Den betalte pris for forsendelsen vil ikke blive refunderet.

### 3 Priser

De til enhver tid gældende priser, afgifter og gebyrer for Postpakker fremgår på [www.postnord.dk](http://www.postnord.dk), eller kan oplyses i en PostNord Pakkeshop. PostNord vejer og måler pakkerne med certificeret udstyr. Måleudstyret er certificeret til at have en maksimal afvigelse på +/- 20 mm på hver led. Resultatet af

disse vejninger og målinger anvendes ved portokontrol. Der gøres opmærksom på, at PostNord i henhold til prisoversigten kan opkræve tillæg afhængig af Postpakkens størrelse.

Konstaterer PostNord ved kontrol, at afsender ikke har betalt korrekt porto, fremsendes en faktura til afsender på den manglende porto samt et administrationsgebyr. PostNord kan undlade at befordre en forsendelse og returnere den til afsenderen uden refusion af betalt porto, hvis der ikke er betalt korrekt pris for befordring af forsendelsen, eller hvis det konstateres, at forsendelsen er frankeret med en porto label, som allerede tidligere er anvendt.

### 4 Indhold

PostNord påtager sig ikke befordring af Postpakker, hvis pakkens udformning eller indhold, eller hvis transport eller opbevaring af den, overtræder lovgivningen, eller kræver særlige foranstaltninger (som f.eks. frostvarer, letfordærlige fødevarer eller andet letfordærligt biologisk materiale), sikkerhedsforhold eller tilladelser.

Postpakker må dog indeholde emballerede ikke-letfordærlige (ikke-kølekrævende) fødevarer.

Alkohol må kun sendes til adresser i Danmark (eksklusiv Grønland og Færøerne).

Markedsværdien af indholdet af en Postpakke må ikke overstige et beløb svarende til DKK 100.000.

Forsendelser indeholdende penge, rejsechecks, kreditkort, ihændehavepapirer, ædelmetaller, herunder platin, guld og sølv, ædelstene, smykker, ure, juveler, perler, pelse, tæpper, kunstværker, gavekort eller billetter samt andre kostbare genstande, som har en værdi på over DKK 4.800, skal sendes som Værdiforsendelse. Indholdets værdi må ikke overstige et beløb svarende til DKK 30.000. Der må kun sendes en Værdiforsendelse med penge og/eller ihændehavepapirer pr. dag til samme modtager.

En Postpakke må desuden ikke have følgende indhold:

- Farligt indhold. Ved farligt indhold forstås alle stoffer eller materialer, der gennem deres fysiske eller kemiske egenskaber kan frembyde en fare for mennesker, dyr, omgivelser (eksempelvis produktionsmaskiner og andre forsendelser) eller transportmidler, herunder alt hvad der til enhver tid betegnes som farligt gods i "UN Recommendations on the Transport of Dangerous Goods, Model Regulations" (FN's modelbestemmelser). Farligt indhold i begrænset mængde kan på visse betingelser sendes som Postpakke, dog ikke hvis Postpakken sendes til destinationer, hvor PostNord transporterer Postpakken med fly.
- Lithium celler eller lithium batterier, der ikke er installeret i udstyr, er kategoriseret som farligt indhold og må derfor ikke sendes som Postpakke.

Lithium batterier eller lithium celler, der er installeret i udstyr, kan sendes som Postpakke, når særlige indpaknings- og mærkningsregler overholdes. PostNord kan give nærmere oplysning herom, samt til hvilke lande, hvor det efter reglerne i modtagerlandet ikke er tilladt at sende Postpakker indeholdende lithium batterier og lithium celler installeret i udstyr. En Postpakke må højst indeholde enten fire lithium celler installeret i udstyr eller to lithium batterier installeret i udstyr. Indholdet af lithiummetal eller lithiumlegering i celler må ikke overstige 1 g pr. celle og for celler med lithiumioner maksimalt 20 Wh pr. celle. Indholdet af lithiummetal eller lithiumlegering i batterier må ikke overstige 2 g lithium pr. batteri og for batterier med lithiumioner maksimalt 100 Wh pr. batteri. Lithium celler eller lithium batterier installeret i udstyr, som producenten har betegnet som sikkerhedsmæssigt mangelfulde, er beskadiget eller potentielt kan udvikle farlig varme, brand eller kortslutning, må ikke sendes som Postpakke.

- Knive, der kræver tilladelse at erhverve, besidde, bære eller anvende, våben, våbende, softguns mv., samt kopier af disse, og aktiv/inaktiv ammunition eller eksplosive elementer.
- Cigaretter, andre tobaksvarer eller ulovlige rusmidler.
- Urner indeholdende aske efter afdøde.
- Kopivarer og forfalskninger.
- Genstande, der på grund af deres beskaffenhed eller indpakning kan udsætte postmedarbejdere for fare, eller som tilsmudse eller beskadige andre forsendelser eller postale anlæg.
- Levende dyr, herunder hvirvelløse dyr.

Konstateres det, at en Postpakke har farligt eller ikke-tilladt indhold, vil forsendelsen blive returneret til afsender mod betaling, eller overgivet til den relevante myndighed.

I tilfælde af udsivning, udslip eller andet form for lækage af indholdet, er PostNord berettiget til at overlevere Postpakken til tredjemand til sikker varetagelse, hvorefter afsender selv må rette henvendelse til denne med henblik på nærmere aftale om udlevering af indholdet.

Det er afsenderens ansvar at sikre, at forsendelsen ikke er i strid med eventuelle sanktioner.

## 5 Emballage

Det er afsenders ansvar, at en Postpakke har en emballage, der sikrer, at indholdet er tilstrækkeligt fastgjort og beskyttet ved gentagen palle- og pakkehåndtering, herunder automatisk maskinsortering, og som endvidere forhindrer, at Postpakken volder skade på andre forsendelser, PostNord eller tredjemand. Ved særlige tunge genstande, flasker, kugle- eller stangformet indhold, skal Postpakken emballeres, så indholdet ikke kan forskubbe sig eller selve forsendelsen under håndtering og transport. Emballeringen skal endvidere være så solid og udført på en sådan måde, at det ikke er muligt at komme til indholdet uden at efterlade sig synlige spor.

Porcelæn, glas, glasflasker og tilsvarende skrøbelige genstande skal emballeres i en kraftig kasse, der er fyldt op med et velegnet materiale til at beskytte indholdet, for eksempel kugler eller "chips" af skumpolystyren. Det skal sikres, at der under transporten ikke kan ske gnidninger eller stød mellem genstandene i en Postpakke eller mellem genstandene og siderne på emballagen.

Væsker, herunder vin, øl og lignende, og stoffer, der let bliver flydende eller kondenserer, skal være anbragt i beholdere, der er fuldstændigt sikrede mod udsivning. Den enkelte beholder skal være emballeret og anbragt i en særligt solid kasse indeholdende et beskyttende materiale, som kan absorbere væsken i tilfælde af brud på beholderen, og som sikrer, at indholdet ikke skades ved maskinsortering.

Teknisk udstyr, herunder computer-, edb- og laserudstyr og lignende, skal sendes i en kraftig kasse og skal inde i kassen være emballeret med tætsiddende formstøbt stødbeskyttende materiale, f.eks. flamingo. Emballagen skal være tilpasset det pågældende tekniske udstyr, således at det tekniske udstyr er tilstrækkeligt sikret mod stødpåvirkninger og ikke under transporten kan bevæge sig i forhold til emballagen eller andre genstande i samme Postpakke.

Læs mere om emballering i Emballageguiden på [www.postnord.dk](http://www.postnord.dk) om hvordan en forsendelse emballeres bedst muligt.

PostNord er ikke forpligtet til at kontrollere emballagen. Såfremt PostNord ved afhentningen eller indleveringen skulle opdage, at en Postpakke ikke er emballeret forsvarligt, er PostNord berettiget til, efter PostNords valg at afvise Postpakken.

## 6 Fortoldning

Det er afsenders ansvar at foretage korrekt udfyldning af toldpapirer i forhold til både afsendelse af Postpakken til modtager, eller hvis Postpakken er uanbringelig ved modtager.

Ved eksport fra Danmark til lande uden for EU skal afsender selv udfylde en tolddeklarationen.

## 7 Indlevering/afhentning

Postpakker kan indleveres i en PostNord Pakkeshop, en erhvervsindlevering eller i en Pakkeboks. PostNord Pakkeshops, erhvervsindleveringer og Pakkebokse tømtes for modtagne forsendelser alle hverdage. Postpakker, der vejer mere end 20 kg, kan kun indleveres på en erhvervsindlevering eller også kan der bestilles en afhentning i forbindelse med købet af label i Online Porto. For husstande i landdistriktet kan indlevering af Postpakker købt via Online Porto endvidere ske til postbuddet, i det omfang postbuddets transportmiddel tillader dette.

Ved køb af porto via Online Porto, kan afsender tilkøbe en afhentning på afsenderadressen, dog ikke hvis dette er en etageejendom. Afsender skal angive en placering tæt ved afsenders brevkasse, hvorfra afhentning vil blive foretaget inden for 2 hverdage efter købet i Online Porto. Er Postpakken ikke på den angivne placering på tidspunktet for afhentning, bortfalder aftalen om afhentning uden refusion af det betalte tillæg.

Værdiforsendelser skal indleveres i en PostNord Pakkeshop. Indlevering skal ske til personalet i en PostNord Pakkeshop, som scanner forsendelsen og fremsender elektronisk kvittering til afsender som dokumentation for indleveringen.

## 8 Udlevering

### 8.1 Danmark

#### 8.1.1 Udlevering på modtageradressen

En Postpakke Home afleveres som udgangspunkt i modtagers brevkasse.

Hvis forsendelsens mål og vægt hindrer aflevering i brevkassen, udleveres en Postpakke Home til modtager eller en voksen person på adressen, der fremstår som legitimeret til at tage imod forsendelser, jf.

dog nedenfor. Hvis en modtagervirksomhed driver virksomhed fra indehaverens private bopæl, kan en Postpakke Home tillige afleveres til et voksent medlem af indehaverens husstand.

PostNord kan desuden kontakte modtager telefonisk med henblik på at aftale nærmere om levering af forsendelsen.

En Postpakke Home udleveres ved henstilling på modtageradressen, såfremt der er indgået aftale med modtager herom, fx ved FlexChange eller Modtagerflex.

Postpakker Home over 20 kg henstilles som udgangspunkt på modtagers adresse. Efter henstilling overgår ansvaret for forsendelsen til afsender.

Modtagerflex er en ordning, hvor modtager har indgået aftale med PostNord om henstilling af modtagers forsendelser uden kontakt med personer på adressen. Det er modtagers ansvar at sikre, at PostNord lovligt kan aflevere en forsendelse på det aftalte sted.

FlexChange er en service, hvor modtageren kan om dirigere en forsendelse, der er på vej, ved at give PostNord en engangsfuldmagt til enten at aflevere forsendelsen på et aftalt sted på modtagers adresse eller at aflevere forsendelsen i en bestemt PostNord Pakkeshop.

Ved Modtagerflex, FlexChange, aflevering i modtagers brevkasse eller via en pakkeboks samt ved mundtlige aftaler om henstilling på modtageradressen udgør PostNords udleveringsscan dokumentation for udlevering. Se nærmere regler om udlevering og ansvar i faktaarket Udlevering (Levering af pakker).

### 8.1.2 Udlevering af Værdiforsendelser

Værdiforsendelser udleveres mod kvittering.

### 8.1.3 Afhentning på udleveringssted

#### Postpakke Home

Kan en Postpakke Home ikke afleveres som ovenfor beskrevet, sender PostNord en advisering om dette til modtageren, jf. pkt. 9 eller via brev. Forsendelsen lægges til afhentning i en PostNord Pakkeshop – dog lægges forsendelser med en vægt på over 20 kg til afhentning på en Erhvervsindlevering. Ved afhentning skal adviseringen forevises. Videre sendelse af en advisering sidestilles med, at der er givet fuldmagt til vedkommende til at hente forsendelsen.

Den, der afhenter forsendelsen, skal fremvise legitimation, medmindre modtager af pakken har MitID valideret sig i PostNord app, så skal QR koden i PostNord app fremvises af den der afhenter pakken. Fristen for afhentning af Postpakke Home er 14 dage. Sidste afhentningsdato oplyses i adviseringen. Afhentningsperioden kan ikke forlænges.

#### Postpakke Collect

For Postpakke Collect er det et krav, at afsender har specificeret, i hvilken PostNord Pakkeshop eller pakkeboks forsendelsen skal lægges til afhentning.

Hvis der ikke er ledig kapacitet i den valgte PostNord Pakkeshop eller i den valgte pakkeboks, den dag forsendelsen leveres, bliver forsendelsen lagt til afhentning i en (anden) PostNord Pakkeshop.

Når en Postpakke Collect er klar til afhentning, sender PostNord en advisering om dette til modtageren, jf. pkt. 9. Der er følgende afhentningsvarianter:

- Pakkeboks: Ved afhentning i Pakkeboksen anvendes de fremsendte 2 pinkoder som legitimation. Forsendelsen udleveres således til den person, som ved afhentningen i Pakkeboksen er i besiddelse af de 2 pinkoder. Det er modtagers ansvar at opbevare pinkoderne

forsvarligt, så de ikke kommer uvedkommende i hænde.

- **Nærboкс:** Ved afhentning i Nærboкс forudsætter det, at modtageren har installeret og registreret sig i PostNord app, idet Nærboкс låses op ved brug af Bluetooth fra PostNord App.
- **PostNord Pakkeshop/Erhvervsindlevering:** Ved afhentning i en PostNord Pakkeshop eller en Erhvervsindlevering skal adviseringen forevises. Videre sendelse af en advisering sidestilles med, at der er givet fuldmagt til vedkommende. Den, der afhenter forsendelsen, skal fremvise legitimation, medmindre modtager af pakken har MitID valideret sig i PostNord app, så skal QR koden i PostNord app fremvises af den der afhenter pakken.

Fristen for afhentning af Postpakke Collect er 7 dage. Sidste afhentningsdato oplyses i adviseringen. Afhentningsperioden kan ikke forlænges

#### Værdiforsendelser

Værdiforsendelser udleveres til den modtager, som forsendelsen er adresseret til, og der kan således ikke gives fuldmagt til, at en anden kan hente forsendelsen på modtagers vegne. Ved afhentning skal adviseringen forvises og der skal vises legitimation.

Fristen for afhentning af Værdiforsendelser og forsendelser med Underskriftsgaranti er 14 dage. Sidste afhentningsdato oplyses i adviseringen. Afhentningsperioden kan ikke forlænges.

#### 8.1.4 Returnering til afsender

Hvis PostNord ikke kan aflevere en Postpakke til modtager, eller fristen på en eventuelt afleveret advisering er udløbet, returneres Postpakken til afsender.

#### 8.2 Udlandet

Postpakker og Værdiforsendelser til udlandet, Færøerne og Grønland udleveres og lægges til afhentning efter reglerne i modtagerlandet.

Hvis en forsendelse ikke kan hverken afleveres til modtager eller lægges til afhentning, eller fristen på en eventuelt afleveret advisering er udløbet, returneres forsendelsen til afsender for afsenders regning, medmindre afsender i forbindelse med købet af pakkelabel har givet afkald på at få forsendelsen retur i tilfælde af, at forsendelsen ikke kan leveres til modtager.

#### 8.3 Særligt ved vedvarende flytning

Hvis modtager er flyttet, returneres Postpakken til afsender med oplysningen "Ubekendt efter adresse".

#### 8.4 Særligt for uanbringelige pakker

Postpakker, som er uanbringelige, behandles af PostNord efter reglerne i § 6 i bekendtgørelse nr. 1651 af 12. december 2023 om postbefordring og postvirksomheder.

## 9 Advisering

### 9.1 Definition

Advisering er besked til modtager om, at der er en forsendelse på vej, og/eller at forsendelsen nu er kommet frem til et nærmere defineret udleveringssted.

Advisering kan ske i form af SMS-advisering, e-mailadvisering eller advisering i PostNord app.

SMS-adviseringer sendes til modtagere i tidsrummet kl. 06.30-21.30. App og e-mailadviseringer sendes døgnet rundt.

Adviseringer genereres på baggrund af scan foretaget af PostNord.

### 9.2 TRUSTPILOT

Når afsender har valgt e-mailadvisering, accepterer afsender, at PostNord desuden må benytte modtagers navn og mailadresse til at sende en separat mail til modtager med en opfordring om at anmelde PostNords leveringsydelse. Denne mail udsendes af Trustpilot på PostNords vegne.

### 9.3 Erstatning

For Postpakker, der sendes med advisering, finder pkt. 10 anvendelse. PostNord er dog uden ansvar for adviseringens indhold, forsinkelse eller manglende modtagelse af adviseringen, uanset årsagen hertil. Der kan ikke gøres krav gældende mod PostNord af nogen art for advisering.

## 10 Erstatning

### 10.1 PostNords erstatningsansvar

PostNords erstatningsansvar for Postpakker er reguleret af NSAB 2015 med de fravigelser, der fremgår disse forretningsbetingelser samt eventuelt af postlovgivningen.

PostNord yder erstatning for Værdiforsendelser til udlandet, Færøerne og Grønland efter reglerne i Verdenspostkonventionen med tilhørende bestemmelser.

Ansvarsgrundlaget for indenlandske Postpakker følger af reglerne i NSAB 2015 (§§ 15f), såfremt erstatningsreglerne heri stiller afsender bedre end reglerne i postlovgivningen.

Der udbetales alene erstatning, hvis der foreligger behørig dokumentation for kravet.

PostNord yder ikke erstatning for Postpakker, der ikke overholder vægtgrænserne eller de maksimale mål for det konkrete pakkeprodukt, jf. pkt. 2.

#### 10.1.1 Erstatning ved forsinkelse

PostNord yder ikke erstatning for forsinkelse med afhentning. NSAB 2015 §§ 7, 15 og 19 finder således ikke anvendelse for afhentning af Postpakker, medmindre andet særskilt aftales herom.

PostNord er alene ansvarlig for, at indenlandske Postpakker kommer frem inden for rimelig tid (uden tidsløfte), jf. NSAB 2015 § 7, stk. 1. NSAB 2015 § 19 B om tidsløfte finder således ikke anvendelse.

Postpakker, der sendes til steder i Danmark, hvor der ikke foretages daglig omdeling, jf. pkt. 1, anses alene for at være forsinkede, hvis den faktiske befordringstid overskrider den tid, som under de foreliggende omstændigheder med rimelighed kan forventes.

PostNord kan i særlige tilfælde stille krav om, at afsender indhenter en skriftlig erklæring fra modtager om, at en Postpakke var forsinket.

Der ydes alene erstatning for afsenders dokumenterede økonomiske tab, og erstatningen kan maksimalt udgøre et beløb svarende til forsendelsesprisen for den forsinkede Postpakke, ekskl. tillæg for eventuelle serviceydelser. Modtager har ikke krav på erstatning for forsinkelse.

Ud over de ansvarsfrihedsgrunde, der følger af NSAB 2015, yder PostNord ikke erstatning for forsinkelse i force majeure situationer, samt i situationer, hvor det ikke har været muligt eller har været forbundet med risiko at aflevere Postpakken til modtager, jf. pkt. 1.

Der ydes aldrig erstatning ved forsinkelse af Postpakker sendt til udlandet, Færøerne og Grønland.

### 10.1.2 Erstatning ved bortkomst og beskadigelse

PostNord yder alene erstatning for bortkomst, hvis Postpakken er indscannet hos PostNord. Hvis Postpakken ikke er scannet hos PostNord, kan PostNord dog i særlige tilfælde og kun efter konkret skøn vælge at yde erstatning på grundlag af kvittering fra Online Porto eller kvittering fra en PostNord Pakkeshop.

Postpakker, som afleveret i modtagers brevkasse, eller som efter aftale med modtager er udleveret ved henstilling på modtagers adresse, fx ved Modtagerflex eller FlexChange, betragtes som modtaget, når forsendelsen er scannet udleveret af PostNord. Efter sådan aflevering/udlevering er PostNord således uden ansvar for evt. bortkomst, forringelse eller beskadigelse af Postpakken.

Udlevering af en Postpakke til en anden end den, PostNord er berettiget til at aflevere forsendelsen til, sidestilles med bortkomst, såfremt forsendelsen ikke efterfølgende er kommet rette modtager i hænde.

Erstatning for bortkomst, forringelse eller beskadigelse af Postpakker fastsættes efter reglerne i NSAB 2015.

Er der tale om en vare sendt som led i en handel, ydes erstatning på baggrund af indkøbsprisen for varen, hvilket vil sige salgskravaværdi minus avance og moms, medmindre afsender er en privatperson i hvilket tilfælde avance og moms ikke fratrækkes. Hvis der ikke findes dokumentation for den faktuelle avance, ansås en gængs, estimeret avance. Er der ikke tale om en varefastsættes værdien af Postpakken til markedsprisen for eller den gængse værdi af genstande af samme art og beskaffenhed, fx tilsvarende brugte genstande. Der ydes aldrig erstatning for antikvitetsværdi, affektionsværdi eller tabt avance, jf. NSAB 2015 § 17.

Erstatning for beskadigelse ydes med det beløb, der svarer til værdiforringelsen, idet det påhviler afsenderen at bevise, at indholdet i Postpakken eventuelt ikke har nogen restværdi. Der ydes ingen erstatning, hvis Postpakken ikke har været emballeret tilstrækkeligt.

Erstatningen kan dog maksimalt udgøre DKK 4.800 pr. Postpakke.

Ved hel eller delvis bortkomst, forringelse eller beskadigelse af et eller flere partier af afsenders Postpakker, eller dele heraf, kan summen af de enkelte erstatninger, der udspringer af samme begivenhed, maksimalt udgøre DKK 30.000. Afsenders samlede erstatning ved en begivenhed kan således ikke overstige dette beløb.

Det er en betingelse for ydelse af erstatning for bortkomst af mobiltelefoner, computerudstyr, andet elektronik og ure, at afsender oplyser IMEI-nummeret eller serienummeret på det bortkomne udstyr til PostNord. Opfylder afsender ikke dette krav, er afsender afskåret fra at opnå erstatning.

For Værdiforsendelser kan erstatningen maksimalt udgøre et beløb svarende til den på forsendelsen angivne værdi. Indeholder Værdiforsendelsen ihænde papirer og/eller andre værdifulde genstande, der ikke er dokumenteret, angives dokumentet ikke med en værdi, eller repræsenterer den værdi, som dokumentet angiver, ikke den aktuelle værdi, skal afsender oplyse en værdi, som svarer til den økonomiske værdi, som dokumentet repræsenterer. Det er afsender, der skal dokumentere den oplyste økonomiske værdi. Hvis en Postpakke, der på grund af dens indhold, skulle være sendt som en Værdiforsendelse i henhold til disse forretningsbetingelser, ikke er blevet sendt som Værdiforsendelse, er PostNord berettiget til helt at afvise erstatning for bortkomst og beskadigelse.

PostNord kan kræve en revisorerklæring som dokumentation for afsenders erstatningskrav.

Udbetaling af erstatning for hel eller delvis bortkomst eller forringelse kan betinges af, at modtager underskriver en erklæring på tro og love om, at modtager ikke har modtaget forsendelsen eller det pågældende indhold.

Erstatning udbetales til afsender, uanset om modtager måtte bære forsendelsesrisikoen. Hvis Postpakken er modtaget af adressaten, kan udbetaling af erstatning med frigørende virkning dog også ske til denne.

Såfremt PostNord har udbetalt erstatning for hele afsenderens tab, overgår ejendomsretten til indholdet i Postpakken til PostNord.

## 10.2 Reklamationsfrister

Reklamation skal ske indenfor de frister, der er angivet i NSAB 2015. Dette betyder, at reklamation ved synlig skade skal ske straks, og reklamation ved ikke synlig skade/bortkomst skal ske inden syv dage, jf. NSAB 2015 § 27. Ved andre typer krav skal der reklameres inden 14 dage fra afsender fik eller burde have haft kendskab til sit krav. Udover bestemmelserne i NSAB 2015 gælder det, at reklamation i alle tilfælde, herunder også ved fuldstændig bortkomst, skal ske senest seks (6) måneder efter, at Postpakken blev overgivet til PostNord. Sker reklamation ikke inden fristen, vil kravet være fortabt.

Reklamationer skal sendes til PostNord. Nærmere information om reklamationer findes på [www.postnord.dk](http://www.postnord.dk).

## 10.3 Forældelse

I overensstemmelse med NSAB 2015 forældes krav mod PostNord efter 1 år.

## 10.4 Afsenders erstatningsansvar

Såfremt modtager bærer risikoen for en forsendelse, er afsender forpligtet til forudgående at informere modtager om vilkårene for befordringen i henhold til disse forretningsbetingelser.

Afsender er forpligtet til at holde PostNord skadesløs for ethvert tab og enhver omkostning, som forvoldes PostNord, herunder i forbindelse med krav der fremsættes af tredjemand mod PostNord, som følger af, at:

- PostNord tilpligtes at udrede erstatning til modtager eller tredjemand, som overstiger den erstatning, PostNord i henhold til nærværende forretningsbetingelser ville have været forpligtet til at betale til afsender, såfremt afsender havde været den erstatningsberettigede, eller
- en Postpakkes indhold eller emballering ikke overholder kravene til indhold og emballage i nærværende forretningsbetingelser, herunder kravene i pkt. 4 og 5.

Herudover er afsender erstatningsansvarlig efter reglerne i NSAB 2015.

## 11 Andet

### 11.1 Råderet

For Postpakker til Danmark og en række andre modtagerlande har afsender, indtil forsendelsen er afleveret til den modtager, der er anført på den, mulighed for at kræve Postpakken tilbageleveret eller udleveret til en anden modtager. PostNord kan ikke garantere, at Postpakken kan stoppes, hvis den f.eks. er overladt til anden transportør i udlandet.

PostNord refunderer ikke prisen for en Postpakke, der er tilbageleveret. Hvis afsender benytter sig af råderetten, er PostNord, udover prisen for returbefordringen eller omdirigeringen til den nye adresse,

berettiget til at opkræve et beløb for fremsendelse af anmodningen om den ændrede disposition samt eventuelle ikke annullerede afgifter og gebyrer.

### 11.2 Posthemmeligheden og Poståbning

PostNord behandler enhver information om afsenders brug af postale ydelser fortroligt.

En Postpakke kan, i de tilfælde hvor det ikke har været muligt at finde adressat eller afsender, eller i de tilfælde, hvor det måtte være nødvendigt for at fastslå omfanget af eller begrænse en eventuel beskadigelse af forsendelsen, uden retskendelse åbnes af PostNord, jf. postlovens § 12, stk. 1.

### 11.3 Behandling af personoplysninger

Oplysninger om PostNords behandling af personoplysninger og om den registrerede persons rettigheder i forbindelse med en sådan behandling findes i vores Privatlivspolitik på: [www.postnord.dk/personlige-oplysninger](http://www.postnord.dk/personlige-oplysninger).

### 11.4 Oplysningspligt

Visse af PostNords produkter er fritaget for moms.

Af hensyn til pris- og momsafregning har afsender pligt til at oplyse, hvilken type forsendelse, der er tale om, hvilket skal ske i overensstemmelse med PostNords retningslinjer for brug af pakkesedler og strekkodemærkater. PostNord foretager stikprøvekontrol af, at disse retningslinjer følges.

Såfremt afsender ikke har afgivet korrekte oplysninger, er PostNord berettiget til at berigtige forholdet ved enten efterfølgende at opkræve korrekt moms hos afsender eller ved at udstede kreditnota i overensstemmelse med momslovens regler. PostNord er endvidere berettiget til at opkræve et gebyr på DKK 100 i forbindelse med fejlekspeditioner.

PostNord vil endvidere være berettiget til at foretage regres for ethvert krav, som SKAT eventuelt måtte rejse over for PostNord i anledning af fejlen.

### 11.5 Kunde henvendelser og klager

Kundeservice kan kontaktes via PostNord appen, PostNord hjemmeside [www.postnord.dk](http://www.postnord.dk).

Såfremt afsender eller modtager ønsker at klage over PostNords levering af en Postpakke eller Værdiforsendelse, skal klagen indgives til PostNords, Kundeservice via PostNord appen eller hjemmesiden [www.postnord.dk](http://www.postnord.dk).

Klagen skal indgives inden 6 måneder efter forsendelsens indlevering til befordring. For så vidt angår erstatningskrav henvises til reklamationsfristerne i pkt. 10.2.

Kundeservice behandler klagen inden én måned fra klagens modtagelse, medmindre der foreligger særlige forhold.

Kundeservices afgørelse kan indbringes for PostNord Ankefunktion, Hedegaardsvej 88, 2300 København S.