



PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

Ákvörðun nr. 1/2010
um breytingu á skilmálum Íslandspósts
um sérstaka farmtryggingu á böggla sendingum innanlands

I.

Upphaf máls

Þann 1. maí 2009, tóku gildi nýir skilmálar hjá Íslandspósti þar sem viðskiptamönnum fyrirtækisins er gert að kaupa sérstaka farmtryggingu vegna böggla sem sendir eru innanlands. Samkvæmt skilmálunum er nú lagt á 62 krónu tryggingargjald á hvert farmbréf.

Póst- og fjarskiptastofnun sendi þann 2. júní 2009 fyrirspurn til Íslandspósts hf. vegna hinna nýju skilmála.

Tilgangurinn var fyrst og fremst að kanna hvort að taka sérstaks gjalds af hálfu Íslandspósts, þ.e. farmtryggingar, sem ætlað væri að standa straum af hugsanlegum skaðabótum sem falla á fyrirtækið ef pakki týndist eða skemmdist í meðförum póstsins, væri í samræmi við ákvæði laga um pósthjónustu nr. 19/2002.

Erindi stofnunarinnar var efnislega á þessa leið:

„Ákvæði laga um pósthjónustu nr. 19/2002

Fjallað er um skaðabætur í XIV. kafla laganna. Þau ákvæði sem skipta hér helst máli eru 40 gr. sem hljóðar svo:

"Sendandi ábyrgðarsendinga og böggla skal eiga rétt á skaðabótum fyrir slíkar sendingar sem glatast eða eyðileggjast að einhverju eða öllu leyti í vörslu póstrekenda. Skaðabætur skulu miðast við verðmæti sendinganna. Póst- og fjarskiptastofnun skal setja reglur um hámark ábyrgðar sem póstrekendum ber að taka á sig í þessu sambandi."

Í 41. gr. er kveðið á um rétt sendanda til skaðabóta ef sending hefur verið tryggð, ákvæðið hljóðar svo:

"Sendandi tryggðrar sendingar sem glatast eða eyðileggst að einhverju leyti í vörslu póstrekenda skal eiga rétt á skaðabótum jafnháum þeirri tryggingarupphæð sem tilgreind hefur verið við afhendingu sendingarinnar."

Úr viðskiptaskilmálum Íslandspósts

Um farmtrygging

Farmtrygging er skyldutrygging á skráða pakka innanlands. Hver sending (fylgibréf) er tryggð að hámarki 100.000 krónum og falla allir pakkar í sendingunni þar undir.

Iðgjald farmtryggingar

Iðgjald farmtryggingar er fast verð sem leggst ofan á heildarverð pakkasendingar. Iðgjald farmtryggingar er virðisaukaskattskyld.

Á öðrum stað í skilmálum félagsins kemur fram að frá 1. maí 2009, leggist tryggingargjald að upphæð 62 kr. með vsk. á hverja sendingu.

Um skaðabætur

Í skilmálum Íslandspósts um skaðabætur, sem byggja m.a. á ofangreindum ákvæðum, alþjóðasamningum UPU og almennum reglum skaðabótaréttarins er sett fram eftirfarandi meginregla um skaðabætur sem gildir fyrir pakka innanlands, reglan hljóðar svo:

"Ef pakki týnist eða skemmist í meðförum Póstsins getur sendandi krafist skaðabóta allt að 22.500 kr. Þeim sem eru að senda verðmætari sendingar er bent á að tryggja þær sérstaklega hjá tryggingarfélagi."

Um skaðabætur fyrir pakka til útlanda gildir eftirfarandi regla:

"Í burðargjöldum fyrir pakka til útlanda er innifalin ábyrgð allt að 225 SDR ef pakki glatast eða skemmist. Þeim sem eru að senda verðmætari sendingar er bent á að tryggja þær sérstaklega hjá tryggingarfélagi."

Með hliðsjón af ofangreindri upptalningu óskar stofnunin eftir eftirfarandi upplýsingum:

Skilmálar Íslandspósts um skaðabætur, sbr. 40. gr. laga um póstpjónustu, gera ráð fyrir að sendanda séu tryggðar ákveðnar lágmarksbætur að uppfylltum tilteknum skilyrðum, hámark skaðabóta sem sendandi á rétt hefur til þessa dags verið ákveðið í alþjóðlegum samningum, engin sérgreindur viðbótarkostnaður hefur verið tekinn af hálfu Íslandspósts vegna þeirra sendinga sem falla undir þennan flokk. Hvernig telur Íslandspóstur að sú skyldutrygging sem vísað er til hér að ofan, þ.e. farmtryggingin, sem samkvæmt orðanna hljóðan í skilmálum tekur til allra pakka innanlands samræmist skilyrðum úr skilmálum félagsins um skaðabætur, sbr. 40. gr. laga um póstpjónustu?

Hvaða sjónarmið liggja því til grundvallar að sendendur fá ekki neitt val um hvort þau taki farmtryggingu sérstaklega þegar haft er í huga að í mörgum tilvikum má ætla að verðmæti sendinga sé undir þeim viðmiðunarmörkum, sem skilmálar félagsins um skaðabætur tryggja sendendum.“

II. Athugasemdir Íslandspóstshf.

1.

Póst- og fjarskiptastofnun bærust skýringar Íslandspóstshf., með bréfi dags. 10. júní 2009.

Í svari Íslandspóstshf. kemur m.a. fram að fyrirtækið hafi tryggt innihald pakkasendinga, skv. 40. gr. laga um pósthjónustu og hafi pakkasendingar innanlands lengst af verið tryggðar allt að 22.500 kr. Sú upphæð hafi ekki breyst síðan árið 1995 á sama tíma og almennt verðlag hafi hækkað mikið. Vegna þessa hafi Íslandspóstur í mörgum tilvikum komið til móts við viðskiptavinina sína og greitt hærra skaðabætur en lágmarksupphæðina 22.500 kr. Þegar verðmæti sendingar hafi verið hærra bauðst viðskiptavininn að kaupa póstrýggingu fyrir allt að 500.000 kr. Lágmarksiðgjald fyrir 100.000 kr. hafi verið 500 kr.

Þá tiltekur Íslandspóstur að áður en breyting á farmtryggingu hafi tekið gildi þann 1. maí s.l. hafi kostnaður við trygginguna verið innifalinn í verði sendingar. Enginn sérgreindur viðbótarkostnaður hafi verið tekinn fram í verðskrá fram að þessu en hann hafi verið tekinn til hliðsjónar við verðlagningu, þ.e.a.s. að farmtryggingin hafi áður verið falin í verðskrá fyrir pakka innanlands.

Telur Íslandspóstur að á grundvelli gegnsæis og jafnræðis hafi þótt rétt, vegna ofangreindra atriða, að breyta skilmálum tryggingarinnar þannig að allir viðskiptavinir sætu við sama borð varðandi bótafjárhæðir og sýnileiki verðuppbýggingar gjaldskrár verður meiri. Vegna verðþróunar líti Íslandspóstur á þessa hækkun váttryggingaverndar sem eðlilegt skref sem hugsanlega hefði átt að stíga fyrr. Skaðabætur pakkasendinga séu nú meira í takt við verðmæti innihald sendinga m.v. verðlagsþróun eins og áður hefur verið greint frá. Getur Íslandspóstur þess að þetta fyrirkomulag sé ekki óþekkt í flutningastarfsemi t.d. reiknist farmtrygging að upphæð 96 kr. m/vsk. ofan á hvert fylgibréf frá Flytjanda sem ekki sé valkvæmt.

Farmtrygging Íslandspóstshf. gildi fyrir, eins og fram kemur í skilmálum, hverja heildarsendingu (hvert fylgibréf). Farmtryggingin gildi einungis fyrir pakka innanlands en ekki til útlanda. Póstrýgging sé áfram í boði fyrir verðmeiri sendingar að andvirði allt að 500.000 kr.

Samkvæmt 40. gr. laga um pósthjónustu beri Íslandspóstur skaðabótaábyrgð vegna pakka sem fyrirtækið flytji. Það sé ljóst að slík ábyrgð hafi kostnað í för með sér sem nauðsynlegt sé fyrir fyrirtækið að taka tillit til við verðlagningu þjónustunnar. Eðlilegt þygi að sá hluti þjónustugjaldsins sem til sé kominn vegna skaðabótaábyrgðarinnar komi fram sérstaklega en sé ekki falinn í heildarverði þjónustunnar. Aukið gegnsæi í verðlagningu sé jákvætt fyrir viðskiptavininn því þar er athygli hans vakinn á því að sendingar séu tryggðar og að hann eigi rétt á skaðabótum vegna sendinga sem glatast eða verða fyrir tjóni. Sé kostnaður vegna skaðabóta innifalinn í verðlaginu eru minni líkur á að viðskiptavinur átti sig á rétti sínum til bóta.

Telur Íslandspóstur að viðskiptavinurinn hafi því hér eftir sem hingað til ekki val um trygginguna. Breytingin sé sú að kostnaður við trygginguna sé sýnilegur í dag og að

Íslandspóstur bæti viðskiptavinum sínum hærri upphæð, umfram það sem löggin segja til um sem sé betri þjónusta fyrir viðskiptavini.

2.

Með bréfi Póst- og fjarskiptastofnunar, dags. 3. desember 2009, kallaði stofnunin eftir frekari skýringum Íslandspósts á því að umræddur skilmáli hafi verið settur inn í viðskiptaskilmála fyrirtækisins, útreikninga/forsendur að baki þeim 62 krónum með vsk. sem tryggingin kostar sem og skilning fyrirtækisins á samspili 40. og 41. gr. laga um pósthjónustu.

Svar Íslandspósts barst með bréfi, dags. 16. desember 2009. Í bréfinu rökstyður fyrirtækið kostnaðargrundvöll gjaldsins með eftirfarandi hætti:

„Eftirfarandi forsendur voru hafðar til hliðsjónar þegar tryggingargjaldið var reiknað út :

- Vátryggingarupphæðin hækkuð um 78% (úr 22.500 kr. í 100.000 kr.)
- Umsýslukostnaður/starfsmannakostnaður
- Gert var ráð fyrir að vátryggingabætur Íslandspósts myndu hækka sökum hærri tryggingarfjárhæðar
- Gert var ráð fyrir að tjónum myndi fjölga sökum efnahagsástands
- Það að tryggingargjaldið var tekið út fyrir verðskrána og gert gegnsætt var einnig gert til að auka vitund viðskiptavina um að sendingar séu tryggðar sem aftur leiðir til fleiri bótakrafna
- Tölur úr rekstri Íslandspósts árin 2007 og 2008:
 - 2007 Vátryggingabætur 4.475.461 kr.
 - Umsýslukostnaður 5.400.000 kr.
 - Samtals 9.875.461 kr.
 - 2008 Vátryggingabætur 4.231.367 kr.
 - Umsýslukostnaður 5.400.000 kr.
 - Samtals 9.631.367 kr.

Vátryggingaupphæðin var því fundin með hliðsjón af ofangreindum liðum og þeirri óvissu sem því fylgir.

Þar sem ekki var hægt að meta nákvæmlega fyrirfram hve mikil áhrif aukin vátryggingarupphæð myndi hafa á rekstur Íslandspósts þá var, auk ofangreinds, horft til samkeppnisaðila sem eru á samskonar markaði og innheimta fyrir samskonar þjónustu og hliðsjón höfð af þeirra verðlagningu. Það var auk þess ljóst frá upphafi að þessa upphæð þyrfti að endurskoða með tilliti til vátryggingabóta þegar reynsla væri komin á.“

Um samspil 40 og 41. gr. laga um pósthjónustu eru færð fram eftirfarandi sjónarmið:

Farmtryggingin er einungis hugsuð til að koma til móts við þann kostnað sem hlýst af þeirri ábyrgð sem lögð er á félagið með 40. gr. póstlaganna og ekki er valkvæð hvorki fyrir félagið né viðskiptavini. Í grein 41., þar sem fjallað er um tryggðar sendingar, er að mati Íslandspósts átt við viðbótartryggingar sem notendur eiga rétt á að kaupa sér aukalega. Íslandspóstur bjóði eftir sem áður upp á póstrýggingu í þessum tilgangi.

Í 40. gr. laga um pósthjónustu segir að sendandi skuli eiga rétt á skaðabótum glatist eða eyðileggist ábyrgðarsending eða böggull. Þar er hins vegar ekki tilgreint að ekki eigi að innheimta fyrir kostnaði við þessa lágmarks tryggingu.

Í 16. gr. laga um pósthjónustu „Viðskiptaskilmálar og gjaldskrá“ segir „Gjaldskrár fyrir alþjónustu skulu taka mið af raunkostnaði við að veita þjónustuna að viðbættum hæfilegum hagnaði.“

Það sé ljóst að kostnaður fylgi þeirri kvöð sem settar eru á póstrekendur með 40. gr. póstlaganna. Réttlátast er talið að þeir sem nýta sér tiltekna þjónustu greiði allan beinan kostnað henni tengdri. Hingað til hefur þessi kostnaður verið reiknaður inn í verðlagningu pakka og ábyrgðarbréfa eins og annar beinn kostnaður sem tengist þessum vörum. Eðlilegt þykir að sá hluti þjónustugjaldsins sem til er kominn vegna skaðabótaábyrgðarinnar komi fram sérstaklega en sé ekki falinn í heildarverði þjónustunnar. Aukið gegnsæi í verðlagningu er jákvætt fyrir viðskiptavininn því þar er athygli hans vakinn á því að sendingar séu tryggðar og hann eigi rétt á skaðabótum vegna sendingar sem glatast eða verða fyrir tjóni. Sé kostnaður vegna skaðbóta innifalinn í verðlagningu eru minni líkur á að viðskiptavinur átti sig á rétti sínum til bóta.

Viðskiptavinurinn fær því lágmarksbætur áfram; verðlagning á þeirri þjónustu er bara önnur en verið hefur. Viðskiptavinurinn hefur aldrei haft val um þessa þjónustu þar sem hún er skyldubundin í gr. 40. Hann hefur alltaf greitt fyrir hana inn í sendingargjaldinu. Breyting á tryggingarskilmálum Íslandspósts og það að gera verðlagningu fyrir þessa þjónustu sýnilegri breytir því engu um rétt sendanda til að fá lágmarks bætur.

Einnig beri að hafa í huga að Íslandspóstur starfi í samkeppni við önnur flutningafyrirtæki og þurfi að taka mið af því sem viðtekin venja er fyrir á þeim markaði. Við teljum að það myndi hefta fyrirtækið og skerða samkeppnishæfni þess ef það fengi ekki að stilla verðskrá sinni upp á sambærilegan hátt og samkeppnisaðilarnir ef það óskar svo. Upphæð tjónaábyrgðar, uppsetning verðskrár og verðlagning á tryggingargjaldi þarf að vera samanburðarhæft við helstu samkeppnisaðila til að draga ekki úr samkeppnishæfni fyrirtækisins sem aftur gæti leitt til herra verða á óarðbærum svæðum þar sem Íslandspóstur sinnir alþjónustu.

III. Forsendur og niðurstaða

1.

Lagagrundvöllur

Póst- og fjarskiptastofnun ber að stuðla að birtingu skýrra upplýsinga fyrir notendur og krefjast gagnsæi gjaldskrá og skilmála fyrir notkun pósthjónustu, sbr. d-lið 4. tölul. 1. mgr. 3. gr. laga nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun.

Í lögum um pósthjónustu nr. 19/2002 er fjallað um viðskiptaskilmála og gjaldskrá í 16. gr. laganna, sem hljóðar svo:

„Póstrekendur skulu birta opinberlega almenna viðskiptaskilmála sem um þjónustu þeirra gilda. Nýir og breyttir skilmálar skulu sendir Póst- og fjarskiptastofnun a.m.k. fimm virkum dögum fyrir gildistöku þeirra. Póst- og fjarskiptastofnun getur krafist breytinga á skilmálum ef þeir brjóta gegn lögum, reglugerðum eða ákvæðum rekstrarleyfa þegar það á við.

Rekstrarleyfishafar skulu í skilmálum sínum setja ákvæði um eftirlit með notkun frímerkingavéla. Tekið skal fram með hvaða hætti áfylling á vélarnar fari fram og hvaða öryggisráðstafana er krafist til að koma í veg fyrir misnotkun. Í skilmálum fyrir alþjónustu skal skilgreina aðgengi notenda að þjónustu og gæði þjónustu.

Gjaldskrár fyrir alþjónustu skulu taka mið af raunkostnaði við að veita þjónustuna að viðbættum hæfilegum hagnaði. Gjaldskrár skulu vera auðskiljanlegar og gæta skal jafnræðis. Póst- og fjarskiptastofnun er heimilt að krefjast þess að rekstrarleyfishafar geri grein fyrir kostnaðargrundvelli gjaldskrár þeirra. Gjöld fyrir alþjónustu skulu vera almenningi viðráðanleg og tryggja aðgang hans að þjónustunni.“

Samkvæmt ákvæðinu skulu Póstrekendur birta opinberlega almenna viðskiptaskilmála sem um þjónustuna gilda. Nýja og breytta skilmála skal senda til Póst- og fjarskiptastofnun a.m.k. fimm virkum dögum fyrir gildistöku þeirra. Ákvæðið gerir hins vegar ekki ráð fyrir fyrirfram samþykki Póst- og fjarskiptastofnunar á nýjum og breyttum skilmálum fyrir gildistöku þeirra.

Við túlkun á ákvæði 16. gr. er mikilvægt að líta til tilgangs og verndarhagsmuna ákvæðisins. Verndarhagsmunirnir líta að notendum og er tilgangurinn einkum að tryggja neytendum ákveðið lágmarksréttaröryggi með tilliti til sammingsbundinna tengsla þeirra við þann sem veitir þeim pósthjónustu, t.d. sammingskilmála um aðgengi að þjónustunni, þjónustugæði og ráðstafanir varðandi bætur. Póst- og fjarskiptastofnun getur þannig á grundvelli ákvæðisins krafist breytinga á skilmálum ef ákvæði þeirra brjóta gegn lögum, reglugerðum eða ákvæðum rekstrarleyfa.

Um túlkun á hugtökunum viðskiptaskilmálar og gjaldskrá í ákvæðinu lítur Póst- og fjarskiptastofnun svo á að heimildir stofnunarinnar á grundvelli þessa ákvæðis geri engan greinarmun á því hvort um er að ræða breytingar á gjaldskrá eða skilmálum. Að mati stofnunarinnar eru gjaldskrár póstrekaða, þ.m.t. verð og verðuppbýgging, meðal mikilvægustu skilmála fyrir pósthjónustu. Gjöld sem póstrekaður áskilja sér fyrir einhverja tiltekna þjónustu eru einnig oft samofin þeim skilmálum sem um þjónustuna gilda. Þetta leiðir til þess að þessir tveir þættir skilmálar og gjaldskrá verða oft ekki skildir í sundur. Í því tilviki sem hér er til umfjöllunar lítur Póst- og fjarskiptastofnun svo á að það gjald sem Íslandspóstur tekur fyrir farmtryggingu sé hluti af þeim skilmálum sem tóku gildi. Heimildir stofnunarinnar til breytinga taka því eins og hér stendur á til hvorutveggja.

2.

Ákvæði laga um pósthjónustu um skaðabætur

Íslandspósti er í samræmi við almennar reglur heimilt að taka tillit til alls þess kostnaðar sem til fellur þegar fyrirtækið reiknar út kostnað/gjaldskrá fyrir þá þjónustuflokka sem fyrirtækið býður upp á, þ.m.t. kostnað vegna hugsanlegra skaðabóta sem falla á fyrirtækið vegna meðferðar póstsendinga.

2.1. Um skaðabætur og skilmála

Í lögum um pósthjónustu er í XIV. kafla laganna m.a. fjallað um skaðabætur og skilyrði þeirra. Þannig er í 38. gr. kveðið á um að póstrekaða sé ekki skylt að greiða skaðabætur þó að póstsendingum seinki. Það sama gildir ef almennar sendingar glatast eða eyðileggjast, sbr. 39. gr. laganna. Í 40. gr. laganna sem ber heitið ábyrgðarsendingar og böggjar er kveðið á um skaðabótaábyrgð póstrekaða, þar segir:

„Sendandi ábyrgðarsendinga og böggla skal eiga rétt á skaðabótum fyrir slíkar sendingar sem glatast eða eyðileggjast að einhverju leyti í vörslu póstrekaða. Skaðabætur skulu miðast við verðmæti sendinganna. Póst- og fjarskiptastofnun skal setja reglur um hámark ábyrgðar sem póstrekaðum ber að taka á sig í þessu sambandi.“

Ákvæðið kveður á um skilyrðislausan rétt sendanda til skaðabóta ef svo fer að sending glatast eða eyðileggst að hluta eða öllu leyti í meðförum póstrekaða. Um hlutlæga ábyrgð er að ræða og gengur ákvæðið út frá því að skaðabætur miðist við verðmæti sendingarinnar. Það þýðir að ekki þarf að sýna fram á að saknæmisskilyrði séu uppfyllt til þess að sendandi bögguls sem verður fyrir tjóni eigi rétt á bótum. Aðeins þarf að sýna fram á að viðkomandi böggull eða ábyrgðarsending hafi eyðileggst eða týnst í meðförum póstsins. Sönnun sendanda á því hvert hafi verið verðmæti sendingar getur hins vegar í mörgum tilvikum reynst erfið. Ákvæði þetta er ívilnandi gagnvart notendum pósthjónustu, en til að vega upp á móti íþyngjandi áhrifum þess gagnvart póstrekaða þá er kveðið á um heimild Póst- og fjarskiptastofnunar til að setja bótaábyrgðinni tiltekið fjárhagslegt hámark. Hvergi í ákvæðinu er vikið að heimild póstrekaða til þess að innheimta sérstakt gjald til þess að standa straum af kostnaði vegna greiðslu skaðabóta, eins og um tryggingu væri að ræða, enda eru þessi úrræði í eðli sínu ólík.

Í gildi eru því reglur um hámark ábyrgðar í viðskiptaskilmálum Íslandspósts sem fyrirtækið ber að taka á sig í þessu sambandi. Með því getur fyrirtækið dregið verulega úr þeirri rekstraráhættu sem felst í þeirri hlutlægu skaðabótaábyrgð sem hvílir á fyrirtækinu á grundvelli 40. gr. Má álykta sem svo að ákvæðið geri ráð fyrir að þeim kostnaði sem fellur á fyrirtækið vegna þessa sé dreift á starfsemi fyrirtækisins í heild og hann sé innifalinn í burðargjaldinu sem tekið er og ekki sé heimilt að taka sérgreint gjald í formi sérstaks tryggingargjalds vegna hugsanlegra skaðabóta sem falla á fyrirtækið á grundvelli þessa ákvæðis.

Neðangreinda ábyrgðartakmörkun má nú finna í skilmálum Íslandspósts að því er varðar pakkasendingar innanlands:

"Ef pakki týnist eða skemmist í meðförum Póstsins getur sendandi krafist skaðabóta allt að 22.500 kr. Þeim sem eru að senda verðmætari sendingar er bent á að tryggja þær sérstaklega hjá tryggingarfélagi."

Réttur sendanda til skaðabóta samkvæmt 40. gr. laga um pósthjónustu er óháður því hvort verið er að senda pakka innanlands eða til útlanda, sbr. og 51. gr. laga um pósthjónustu þar sem fram kemur að ákvæði laganna gildi einnig um pósthjónustu við önnur lönd að svo miklu leyti sem þau brjóta ekki í bága við milliríkjasamninga um pósthjónustu. Um skaðabætur fyrir pakka til útlanda er hins vegar í gildi eftirfarandi regla:

"Í burðargjöldum fyrir pakka til útlanda er innifalinn ábyrgð allt að 225 SDR ef pakki glatast eða skemmist. Þeim sem eru að senda verðmætari sendingar er bent á að tryggja þær sérstaklega hjá tryggingarfélagi."

Í skilmálanum varðandi sendingar til útlanda er sérstaklega tiltekið að ábyrgðartrygging sé innifalinn í burðargjöldum.

2.2. Um tryggingabætur og skilmála

Í 41. gr. laganna er hins vegar sérákvæði um svokallaðar tryggðar sendingar þar sem gert er ráð fyrir því að sendendur geti tryggt sínar sendingar sérstaklega ef þeir telja að verðmæti þeirra sé meira en sú hámarksfjárhæð sem Íslandspósti er skylt að bæta samkvæmt viðskiptaskilmálum fyrirtækisins, en ákvæðið hljóðar svo:

„Sendandi tryggðrar sendingar sem glatast eða eyðileggst að einhverju leyti í vörslu póstrekinda skal eiga rétt á skaðabótum jafnháum þeirri tryggingarupphæð sem tilgreind hefur verið við afhendingu sendingarinnar.“

Á sama hátt og ákvæði 40. gr. er hér um hlutlæga ábyrgð af hálfu póstrekinda á sendingum að ræða. Sá munur er hins vegar á ákvæðunum að hér er gert ráð fyrir að sendandi tryggi sendinguna sérstaklega og á hann þá rétt á skaðabótum jafnháum þeirri tryggingarupphæð sem tilgreind hefur verið við afhendingu. Vátryggingarupphæðin sem sendandi greiðir tekur þá mið af uppgefnu verðmæti sendingarinnar.

„Um farmtryggingu

Farmtrygging er skyldutrygging á skráða pakka innanlands. Hver sending (fylgibréf) er tryggð að hámarki 100.000 krónum og falla allir pakkar í sendingunni þar undir.

Iðgjald farmtryggingar

Iðgjald farmtryggingar er fast verð sem leggst ofan á heildarverð pakkasendingar. Iðgjald farmtryggingar er virðisaukaskattskyld."

Ekki verður annað séð en að gildissviðs ofangreindra skilmála sé að einhverju leyti það sama og fjallað er um hér að ofan í tengslum við umfjöllun um 40. gr. laga um pósthjónustu. Um leið verður sjálfstætt gildi þess skilmála fyrirtækisins þar sem kveðið er á um að sendandi geti krafist skaðabóta allt að 22.500 kr. í raun óvirkt, þar sem sendanda hefur verið gert að taka sérstaka skylduþyngingu, án tillits til þess hvort hann telji þörf á að tryggja sendinguna sérstaklega.

Þá verður ekki séð að það sé hlutverk Íslandspósts eins og hér stendur á að gæta hagsmuna sendanda þegar kemur að upphæð þeirra skaðabóta sem greiða skal fyrir hvert tjón. Af ákvæðum 40. og 41. gr. laga um pósthjónustu leiðir að sendendur eigi valkvæðan rétt um það að kaupa tryggingu vegna þeirra sendinga sem þeir senda með póstrekkendum. Með því að setja sérstaka skilmála um farmtryggingar þar sem kveðið er á um skylduþyngingu á pakka innanlands er val neytenda settar ákveðnar skorður og hann í raun þvingaður til að kaupa sérstaka tryggingu á sendingu, í raun án tillits til hugsanlegs verðmætis hennar. Með skilmálanum er sjálfstætt gildi 40. gr. í reynd afnumið með tilliti til 41. gr., sem og þess skilmála sem enn er í gildi þar sem getið er um ábyrgðartakmörkun fyrirtækisins upp að 22.500. kr.¹ Skilmálinn hefur því í raun ekkert sjálfstætt gildi lengur þar sem farið er með allar sendingar á grundvelli 41. gr. um tryggðar sendingar. Slíkt fær ekki staðist ákvæði laga um pósthjónustu.

Hvað varðar þau sjónarmið sem fram hafa komið hjá Íslandspósti að með þessum breytingum sé gjaldskrá fyrirtækisins orðin gagnsærri þar sem kostnaðurinn sé nú tekin sérstaklega út en ekki innifallin í burðargjaldinu og að um leið sé athygli neytenda vakin á því að sendingarnar séu tryggðar, þá getur stofnunin fallist á það neytendur eiga að eiga kost á skýrum skilmálum og gjaldskrá fyrirtækisins á að vera eftir því sem kostur er nægjanlega sundurgreint svo að neytendur geti áttað sig á fyrir hvaða þjónustu þeir eru að greiða. Slík sjónarmið þoka þó ekki því fyrirkomulagi laga um pósthjónustu að kveða annars vegar á um hlutlæga bótaábyrgð póstrekkenda samkvæmt 40. gr., sendanda bögguls til hagsbóta, og hins vegar um valkvæðan rétt sendanda til þess að kaupa sér tryggingu vegna póstsendingar.

Skilmálar um sérstakt tryggingargjald geta auk þess virkað ósanngjarnir gagnvart þeim sem eru að senda verðminni sendingar sem telja að skilmálar um lágmarksbætur upp á 22.500 kr. þjóni þeirra hagsmunum að fullu, en eins og fram kemur hér að ofan telur Póst- og fjarskiptastofnun að með þeim skilmálum sem í dag gilda, samkvæmt hinum nýju skilmálum, sé sjálfstætt gildi þeirra lágmarksbóta sem nú eru í skilmálum Íslandspósts næsta lítið.

Að áliti Póst- og fjarskiptastofnunar eiga sendendur val um það hvort þeir kaupi farmtryggingu, eins og fyrri skilmálar Íslandspóst gerðu ráð fyrir. Ekki er hægt að afnema þann rétt með skyldubundinni tryggingu og skiptir þá engu máli þó hún gefi bætta

¹ "Ef pakki týnist eða skemmist í meðförum Póstsins getur sendandi krafist skaðabóta allt að 22.500 kr. þeim sem eru að senda verðmætari sendingar er bent á að tryggja þær sérstaklega hjá tryggingarfélagi."

vátryggingarvernd eins og Íslandspóstur heldur fram að hún geri. Allt að einu verður réttur neytenda til skaðabóta samkvæmt ákvæði 40. gr. laga um pósthjónustu ekki takmarkaður við greiðslu sérstaks iðgjalds.

Með vísun til alls ofangreinds telur Póst- og fjarskiptastofnun, sbr. 1. mgr. 16. gr. laga um pósthjónustu nr. 19/2002, að skilmáli um skyldubundna farmtryggingu sé ekki í samræmi við ákvæði 40. um pósthjónustu, sem tryggir sendendum ákveðnar hámarksbætur vegna sendinga sem glatast eða eyðileggjast í vörslu Íslandspósts, eða 41. gr. laganna, sem mælir fyrir um valkvæðan rétt sendanda um kaup á farmtryggingu.

Ákvörðunarorð

Sérstök skyldubundin farmtrygging er ekki í samræmi við ákvæði 40. og 41. gr. laga um pósthjónustu nr. 19/2002.

Með vísun til 1. mgr. 16. gr. laga um pósthjónustu nr. 19/2002, er lagt fyrir Íslandspóst að breyta umræddum skilmálum til samræmis við löginn þannig að póstsendingar njóti hlutlægrar skaðabótaverndar samkvæmt 40. gr. laganna, án tóku sérstaks farmtryggingargjalds.

Ákvörðun þessi er kæránleg til úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála, sbr. 13. gr. laga nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun. Kæran skal berast úrskurðarnefnd innan fjögurra vikna frá því viðkomandi varð kunnugt um ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar.

Reykjavík, 21. janúar 2010

Hrafnkell V. Gíslason

Friðrik Pétursson