



# Veileder for tilbydere av posttjenester

*Sist oppdatert: 10. februar 2024*

## Innledning

Postloven<sup>1</sup> og postforskriften<sup>2</sup> skal legge til rette for gode og fremtidsrettede posttjenester, og oppstiller derfor en rekke plikter som skal oppfylles overfor brukerne.<sup>3</sup> Pliktene skal blant annet sikre posttjenester av god kvalitet og se til at hensyn som personvern, konfidensialitet og integritet for brukerne ivaretas på en betryggende måte. Pliktene er ikke bare viktige for å sikre kvaliteten på posttjenestene som tilbys, men også for å opprettholde allmennhetens tillit til posttilbydere og bransjen som helhet. For at myndigheten skal kunne føre tilsyn med markedet, plikter posttilbydere også å registrere seg hos Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom), se postloven § 20.

Veilederen gir en innføring i de mest sentrale pliktbestemmelsene i postregelverket. Den er ment som et hjelpemiddel for å få oversikt over sentrale plikter, samtidig som den også gir en kort innføring i myndighetsutøvelsen til Nkom. Den er ikke ment å være uttømmende, og tilbyder er selv ansvarlig for å gjøre seg kjent med aktuelt regelverk som gjelder til enhver tid. Det kan også eksistere andre plikter etter andre regelverk, som ofte vil gjelde parallelt med og supplere postregelverket.

Tilbydere av posttjenester oppfordres til å ta kontakt med Nkom dersom det oppstår spørsmål om rettigheter og plikter etter postregelverket, eller dersom det er ønskelig med ytterligere omtale av konkrete temaer. Ta kontakt på e-post: [firmapost@nkom.no](mailto:firmapost@nkom.no).

---

<sup>1</sup> [Lov 4. september 2015 nr. 91 om posttjenester](#) (postloven), ikr. fra 1. januar 2016. Se også lovens forarbeider, [Prop. 109 L \(2014-2015\)](#)

<sup>2</sup> [Forskrift 18. september 2015 nr. 1063 om post](#) (postforskriften)

<sup>3</sup> Postloven § 1

## Innholdsliste

<b>Presentasjon av postregelverket .....</b>	<b>4</b>
<b>Hvem er tilbyder av posttjeneste? .....</b>	<b>5</b>
Tilbyder med leveringsplikt .....	5
Tilbyder av posttjeneste .....	5
«Postsending» .....	6
«Formidling» .....	6
<b>Oversikt over sentrale plikter .....</b>	<b>8</b>
<b>Registreringsplikt .....</b>	<b>9</b>
Registrering .....	9
Manglende eller unnlatt registrering .....	9
<b>Plikter overfor brukerne .....</b>	<b>10</b>
Krav til utarbeidelse og offentliggjøring av leveringsvilkår .....	10
Plikt til forsvarlig håndtering og oppbevaring .....	10
Erstatningsplikt .....	10
Taushetsplikt .....	11
Krav til behandling og retur av feiladressert postsending .....	12
Forsvarlig behandling av ikke-leverbare postsendinger .....	12
Klageordning for brukerne .....	13
Håndtering av farlige postsendinger .....	14
Innhenting av politiattest .....	14
<b>Rapporterings- og opplysningsplikt .....</b>	<b>15</b>
Rapporteringsplikt .....	15
Opplysningsplikt .....	15
<b>Sektoravgift .....</b>	<b>16</b>
<b>Sentrale områder for Nkoms myndighetsutøvelse .....</b>	<b>17</b>
Tilsyn .....	17
Konfliktløsning og klagebehandling .....	17
Sanksjoner .....	18

---

## Presentasjon av postregelverket

Postloven trådte i kraft 1. januar 2016, og implementerer EUs postdirektiv i norsk rett.<sup>4</sup> Lovens formål er å legge til rette for at brukere over hele landet skal få tilgang til gode og fremtidsrettede posttjenester.<sup>5</sup> Postloven innebar blant annet følgende:

- **Liberalisering av postmarkedet**, ved fjerning av resterende enerett for Posten Norge AS (Posten) og tilpasning av regelverket til en annen konkurransesituasjon enn tidligere
- Oppdatering av særskilte plikter for tilbydere av **leveringspliktige posttjenester**
- **Tilgangsrettigheter** for tilbydernes felles bruk av postnett
- Styrket fokus på **brukernes rettigheter**, herunder krav til tilgjengeliggjøring av vilkår, sikkerhet i postnettet, flere klagemuligheter og særskilte vern i forbrukerforhold

Postloven oppstiller med andre ord flere rettigheter og plikter for aktørene i markedet enn tidligere.

I perioden fra postlovens ikrafttredelse og til i dag, har det også skjedd store markedsmessige endringer. Brevpostvolumene har fortsatt å synke, samtidig som det har skjedd en markant økning i bruk av pakkepost. Digitalisering, e-handel og endringer i brukernes kjøpevaner har forsterket trenden. Mottakernes behov er også endret, med større forventninger til både hastighet og hyppighet på leveringene. Utviklingen er preget av nye leveringsmetoder, nye leveringskanaler, delingsøkonomi og mer skreddersydde innsamlings- og utleveringsmetoder. Disse endringene var vanskelige å forestille seg ved lovens ikrafttredelse i 2016, og innebærer også at *flere aktører* faller innunder regelverket i dag enn tidligere.

Nkom fører tilsyn med at krav i postregelverket er oppfylt av aktørene i markedet, og at lovens formål oppfylles i praksis. Som ledd i tilsynet utgis denne veilederen, som er ment som et hjelpemiddel for aktørene i bransjen.

---

<sup>4</sup> EU-direktiv 97/67/EF, slik endret ved 2002/39/EF (andre postdirektiv) og 2008/6/EF (tredje postdirektiv)

<sup>5</sup> Se formålsbestemmelsen i postloven § 1

## Hvem er tilbyder av posttjeneste?

Se postloven § 4 (Definisjoner), § 6 (Valg av leveringspliktig tilbyder)

Aktører som oppfyller vilkårene for å være tilbyder av posttjeneste vil ha både plikter og rettigheter etter postloven. Postregelverket retter seg i hovedsak mot to typer tilbydere:

1. *Tilbyder med leveringsplikt*
2. *Tilbyder av posttjeneste*

### Tilbyder med leveringsplikt

Se postloven kapittel 2

Gjennom midlertidig konsesjon fra 29. juni 2020<sup>6</sup> sikrer Posten Norge AS (Posten) levering av postsendinger annenhver dag, mandag til fredag, se postloven §§ 7 og 57. I tillegg er Posten og Aktiv Norgesdistribusjon AS valgt som leveringspliktig tilbyder for avisomdeling i områder uten eget kommersielt avisbudnett.<sup>7</sup>

Nkom går ikke nærmere inn på krav til leveringspliktige tilbydere i denne veilederen.

### Tilbyder av posttjeneste

Se postloven § 4 (Definisjoner)

Postloven § 4 nr. 1, 3 og 7 bestemmer samlet sett hva som skal til for å anses som en tilbyder av posttjeneste. Vilkårene kan deles inn i fem betingelser, som alle må være oppfylt:

1. Tilbudet må gjelde formidling av **postsending** fra avsender til mottaker
2. Tilbudet må gjelde **innsamling, sortering, transport eller utdeling** av postsending
3. Tilbudet må skje **mot vederlag**
4. Tilbudet må være **rettet mot allmennheten**
5. Tilbudet må være **regelmessig**

Tilbyder er **ansvarlig for å formidle** postsendingen, selv der tilbyder bruker underleverandører for deler av tjenesten.

<sup>6</sup> Se også <https://www.nkom.no/post/tilbydere-med-leveringsplikt/posten-norge-as> [02.09.2022]

<sup>7</sup> Se også <https://www.nkom.no/post/tilbydere-med-leveringsplikt/lordagsomdeling-av-aviser> [02.09..2022]

## «Postsending»

Postloven stiller altså for det første krav til **hva** som formidles - «postsending»:

### **§ 4 nr. 3. «postsending»:**

«brevpost inntil 2 kg, aviser og blad i abonnement inntil 2 kg og lettgods inntil 31,5 kg som er påført mottakerens navn og adresse eller annen entydig identifikasjon, herunder som er adressert i henhold til liste»

Etter bestemmelsen omfattes kun brevpost, aviser og blad i abonnement som veier inntil 2 kg. Loven gjelder også for lettgods inntil 31,5 kg. Disse vektgrensene får dermed stor betydning for avgrensningen mot vegfraktloven, som gjelder formidling av tynge gods.<sup>8</sup>

Postloven stiller også krav til at «postsendingen» skal være adressert, enten ved påføring av mottakers navn og adresse, eller ved annen entydig identifikasjon. Etter lovens forarbeider kreves det at mottaker identifiseres, og at dette skal gjøres på en like sikker måte som ved adresselapp eller lignende.

## «Formidling»

Postloven stiller videre krav til **hvem** som formidler postsendingene (tilbyder), gjennom krav til hvilke aktiviteter som skal utføres, se § 4 nr. 7 og 1.

### **§ 4 nr. 7 «tilbyder»:**

«enhver som tilbyr posttjeneste»

### **§ 4. nr. 1 «posttjeneste»:**

«tilbud til allmennheten om regelmessig innsamling, sortering, transport og utdeling av postsending mot vederlag»

---

<sup>8</sup> Se vegfraktloven § 2, som ikke gjelder «befordring som omfattes av postloven»

En tilbyder av posttjenester er en aktør som **formidler** postsendinger mot vederlag, ved å samle inn, sortere, transportere og dele ut postsendinger. Det er **formidlingen** fra avsender til mottaker som er det sentrale.

- Formidlingen omfatter typisk innsamling, sortering, transport og utdeling. Kravene kan være oppfylt enten alene eller utføres i sammenheng med hverandre<sup>9</sup>
- Tilbyder kan tilby tjenesten alene, eller ved bruk/hjelp av underleverandører
- Transport er kun posttjeneste når den utføres i forbindelse med innsamling, sortering eller utdeling av postsending. Når transporten utføres av underleverandør *på vegne av tilbyder*, regnes ikke underleverandørens tjeneste som en selvstendig posttjeneste
- Det er i hovedsak vedkommende aktør som har **avtaleforholdet med avsender** som er tilbyder for den konkrete tjenesten

Tilbudet må være offentlig tilgjengelig for alle eller for avgrensede grupper av **allmennheten**.<sup>10</sup> Det er ikke av betydning om tjenesten er rettet mot en bestemt eller en ubestemt krets av personer, eller om brukerne er private eller næringsdrivende. Begrepet «bruker» omfatter både private og næringsdrivende.<sup>11</sup> Såkalte «**B2X-tjenester**» omfattes dermed også av postloven.<sup>12</sup> Tjenesten kan videre tilbys både på landsbasis eller i et geografisk avgrenset område.

Tjenesten som tilbys må imidlertid være av en viss **regelmessig karakter**, og det må være en **kommersiell interesse** knyttet til virksomheten, se «mot vederlag». Formidlingen bør skje ut fra en fastsatt plan og med en viss hyppighet, normalt minst én gang i uken. Sporadisk virksomhet faller utenfor postloven.

For å vurdere om aktøren er en tilbyder, vil det måtte tas en helhetlig vurdering av virksomheten. Dersom virksomheten er del av et større selskap, en kjede eller lignende, kan det hende at både overordnet, underordnet eller likestilt selskap skal registreres hos Nkom som tilbyder. Det avgjørende er om den enkelte tilbyders aktivitet *i seg selv* oppfyller definisjonen av «posttjeneste» i postloven § 4.

Tilbyder er ansvarlig for å formidle postsending til mottaker. I dette ligger det at tilbyder også blir **rettslig ansvarlig ved mangler eller forsinkelser** ved leveransen, se postloven §§ 28 og 29.

---

<sup>9</sup> Se også se <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/horing-endoringer-i-lov-av-4-september-2015-nr-91-om-posttjenester-postloven/id2865320/> hvor dette forklares mer inngående [02.09.2022]

<sup>10</sup> Se forarbeidene til loven, Prop. 109 L (2014-2015)

<sup>11</sup> Se definisjon i postloven § 4 nr. 8

<sup>12</sup> «B2X-tjenester» forstås som formidling av postsendinger fra «Business to business», eller «Business to consumer». «C2X-tjenester» forstås som formidling av postsendinger fra «Consumer to Consumer», eller «Consumer to Business».

## Oversikt over sentrale plikter

Dersom en virksomhet blir ansett som tilbyder etter postloven, pålegges selskapet plikter etter postregelverket. Disse kan for oversiktens skyld kategoriseres på følgende måte:

### *Registreringsplikt*

- Plikt til å registrere seg hos Nkom

### *Plikter overfor brukerne*

- Plikt til å utarbeide og offentliggjøre leveringsvilkår
- Krav til forsvarlig håndtering og oppbevaring
- Erstatningsplikt
- Taushetsplikt og plikter knyttet til interne rutiner og opplæring
- Krav til behandling og retur av feiladresserte postsendinger
- Krav til forsvarlig behandling av ikke-leverbare postsendinger
- Krav til klageordning

### *Plikt til å ivareta sikkerhet i postnett*

- Plikt til forsvarlig behandling av farlige postsendinger
- Krav til innhenting av politiattest ved ansettelse

### *Rapporterings- og opplysningsplikt*

- Rapporteringsplikt
- Opplysningsplikt

### *Gebyr og ekspropriasjon*

- Betaling av sektoravgift

Sentrale plikter for tilbydere av posttjenester behandles mer inngående nedenfor.



# Registreringsplikt

## Registrering

*Se postloven § 20 (Registrering), postforskriften § 1 (Registreringsplikt)*

Etter postloven § 20 skal tilbyder registrere seg hos Nkom senest samtidig med at posttjeneste tilbys. Hvilke opplysninger som skal meldes inn, fremgår av postforskriften § 1 og Nkoms [registreringsskjema](#).

Formålet med registreringen er å gi myndigheten en oversikt over postmarkedet, slik at Nkom kan føre nødvendig tilsyn med at krav fastsatt i eller i medhold av postloven overholdes. Registreringen er videre et utgangspunkt for å innhente informasjon fra markedsaktørene. Dette gjør myndigheten i stand til å vurdere utviklingen i markedet, samt å sammenstille opplysninger og statistikk om postmarkedet til allmennheten.

Registreringsskjema og nødvendige vedlegg skal returneres til [firmapost@nkom.no](mailto:firmapost@nkom.no) eller ved brev til Postboks 93, 4791 Lillesand. Endringer i opplysningene som er registrert skal meldes til Nkom så raskt som mulig.

## Manglende eller unnlatt registrering

*Se postloven § 49 (Overtredelsesgebyr), § 50 (Tvangsmulkt) og § 51 (Straff)*

Dersom en tilbyder med hensikt unnlater å registrere seg for derved å unndra seg kontroll, må dette betraktes som et alvorlig brudd på registreringsplikten og formålet med postreguleringen. Ved manglende eller unnlatt registrering kan Nkom ta i bruk av sanksjonsmidlene i postloven, se senere i veilederen.

## Plikter overfor brukerne

### Krav til utarbeidelse og offentliggjøring av leveringsvilkår

*Se postloven § 22 (Leveringsvilkår og offentliggjøring), postforskriften § 2 (Leveringsvilkår og offentliggjøring)*

Tilbyder plikter å utarbeide og offentliggjøre leveringsvilkår, slik at brukerne får tilstrekkelig og god informasjon om tjenestene som tilbys. Offentlig tilgjengelige leveringsvilkår gir brukeren mulighet til å ta et informert valg mellom ulike tilbydere. Leveringsvilkårene skal også gi brukeren opplysninger om blant annet priser, tjenestetilbud, erstatnings- og reklamasjonsvilkår, med videre. Se postforskriften § 2 for nærmere informasjon.

Leveringsvilkårene skal være oversiktlige, oppdaterte og lett tilgjengelige. Offentliggjøring skal skje på egnet måte, for eksempel gjennom faste ekspedisjonssteder, landpostruter, innleveringspostkasser eller på tilbydernes hjemmesider på internett.

### Plikt til forsvarlig håndtering og oppbevaring

*Se postloven § 23 (Håndtering og oppbevaring), postforskriften § 4 (Håndtering og oppbevaring)*

Tilbyder plikter å håndtere og oppbevare postsendinger forsvarlig. Det skal derfor gjennomføres nødvendige og forholdsmessige tiltak for å hindre at postsendinger går tapt eller skades. I forlengelsen av dette, må tilbyder også gjennomføre nødvendige og forholdsmessige tiltak for å hindre at uvedkommende får tilgang til postsendingene. Dette innebærer blant annet krav til tilpassede rutiner, forsvarlig utforming av innretninger eller lignende, fra innsamling av postsendingene og frem til utlevering har funnet sted. Tiltak som gjennomføres skal stå i et rimelig forhold til risiko for tap og skade.

### Erstatningsplikt

*Se postloven § 28 (erstatning for tap, skade og forsinkelse), postforskriften § 9 (Erstatning for tap, skade eller forsinkelse av registrert postsending).*

Dersom det oppstår tap av eller skade på postsendingen fra innlevering til utlevering, skal tilbyder betale erstatning, se postloven § 28. Det samme gjelder i enkelte tilfeller ved forsinkelse. Tilbyder er også ansvarlig for tap, skade eller forsinkelse som forårsakes av en *tredjepart* som tilbyderen

benytter for helt eller delvis å formidle postsendingen, se postloven § 29. Tilbyder er altså som utgangspunkt også ansvarlig for feil og forsømmelser som er forårsaket av en underleverandør, for eksempel en transportør.

Tilbyders erstatningsansvar er *objektivt*, hvilket betyr at tilbyder som utgangspunkt er erstatningsansvarlig uavhengig av tilbyders subjektive skyld. Tilbyder er likevel ikke erstatningspliktig dersom tapet, skaden eller forsinkelsen skyldes feil eller forsømmelse fra skadelidtes side, postsendingens beskaffenhet, mangelfull emballering eller forhold og følger som tilbyder ikke kunne unngå eller avverge. Det samme gjelder dersom tilbyder benytter seg av en underleverandør. Se nærmere i postloven § 29.

Erstatningsplikten er ellers beløpsmessig begrenset oppad, se postforskriften § 8 for satser. Tilbyderne står også fritt til å avtale mer gunstige vilkår for brukerne enn det som følger av bestemmelsene, og skal offentliggjøre sine erstatningsvilkår.

## Taushetsplikt

*Se postloven § 30 (Taushetsplikt), postforskriften § 3 (Taushetsplikt)*

For å ivareta hensynet til brukernes behov for konfidensialitet, stiller postloven krav om at både tilbyder og alle som utfører tjeneste/arbeid for tilbyderen (underleverandører eller lignende) skal bevare taushet om visse forhold. Taushetsplikten gjelder informasjon som vedkommende får kjennskap til gjennom virksomhetsutøvelsen om:

- Avsender og mottakers bruk av posttjeneste
- Avsender og mottakers forretningsmessige eller personlige forhold, og
- Innhold i postsending

Taushetsbelagte opplysninger skal ikke gis til andre, og tilbyder må også sørge for interne rutiner som sikrer at taushetsplikten overholdes.<sup>13</sup> Taushetsplikten er uavhengig av om det dreier seg om permanent arbeid eller tjeneste eller midlertidige oppdrag, og vil også gjelde etter at arbeidsforholdet er avsluttet. Taushetsplikten innebærer også plikt til å hindre at andre får kjennskap til informasjonen, se også postloven § 23.

Overtredelse av taushetsplikt er straffbart.<sup>14</sup> Taushetsplikten må derfor forstås strengt.

---

<sup>13</sup> Se for eksempel postforskriften § 3

<sup>14</sup> [Straffeloven § 209 - § 210](#)

## Krav til behandling og retur av feiladressert postsending

*Se postloven § 26 (Utlevering og retur av feiladressert postsending)*

Under formidling kan det vise seg at enkelte postsendinger er feiladresserte, altså påført uriktig eller ufullstendig navn eller adresse.<sup>15</sup> Dersom postsendingen er feiladressert, plikter tilbyder likevel å forsøke å utlevere til mottaker. Dersom levering likevel ikke lar seg gjøre, plikter tilbyder å returnere sendingen til avsender.

Plikten til forsøkt utlevering innebærer at tilbyder skal prøve å finne riktig adresse, for eksempel ved registersøk. Hvilke krav som stilles må imidlertid vurderes ut fra flere faktorer, for eksempel tilbyders konkrete situasjon og tilgjengelige midler. Plikten er imidlertid ikke ment å omfatte særlig ressurskrevende tiltak.<sup>16</sup>

Avsender har samtidig også råderett over postsendingen til den er utlevert hos mottaker, se postloven § 25. Tilbyder må altså så langt som mulig søke å få stoppet, omadressert eller returnert postsendingen eller på annen måte ivareta avsenders råderett dersom avsender ber om dette.

## Forsvarlig behandling av ikke-leverbare postsendinger

*Se postloven § 27 (Ikke-leverbar postsending), postforskriften § 6 (Ikke-leverbar postsending)*

Som nevnt over, skal postsendinger forsøkes utlevert til mottaker selv der adresseringen er feilaktig eller mangler. Dersom postsendingen ikke kan utleveres, skal tilbyder returnere den til avsender.

Dersom postsendingen verken kan formidles eller returneres, skal postsendingen anses som en «ikke-leverbar postsending». Håndtering og oppbevaring av ikke-leverbare postsendinger skal skje etter regler i postloven § 27. Bakgrunnen for dette er hensyn til personvern, sikkerhet og integritet for mottaker/avsender, samt at åpning av korrespondanse i noen tilfeller er straffbart.<sup>17</sup>

Tilbyder har det overordnede ansvaret for å sikre forsvarlig behandling av ikke-leverbare postsendinger, og skal derfor beskrive interne rutiner/system for slik håndtering. Beskrivelsen skal sendes til Nkom i forbindelse med registrering etter postloven § 20.

---

<sup>15</sup> Prop. 109 L (2014-2015) s. 75

<sup>16</sup> Prop. 109 L (2014-2015) s. 75

<sup>17</sup> Se lov 20. mai 2004 nr. 28 om straff (straffeloven) § 205. Se også Den Europeiske menneskerettighetskonvensjon (EMK) artikkel 8 om vern av privatliv, som er gjennomført i norsk rett gjennom lov 9. mai 2014 nr. 14 om styrking av menneskerettighetenes stilling i norsk rett (menneskerettsloven) § 2

Godkjenning skjer etter en konkret vurdering hos myndigheten, men generelt vil det stilles krav til interne rutiner som omhandler et minimum av følgende:

- Rutiner for forsvarlig åpning
  - Loggføring – mulighet for at avsender/mottaker skal finne igjen postsendingene sine
  - Forsvarlig ivaretagelse av taushetsplikt og personlige opplysninger
- Rutiner for forsvarlig oppbevaring
  - Loggføring – mulighet for at avsender/mottaker skal finne igjen postsendingene sine, samt minimere risiko for at sendinger går tapt
  - Sikker lagring som i størst mulig grad begrenser risiko for uvedkommendes tilgang
  - Oppbevaring i tråd med frister fastsatt i postforskriften § 6
- Rutiner for forsvarlig salg/destruksjon etter oppbevaringstidens utløp
  - Forsvarlig ivaretagelse av taushetsplikt og personlige opplysninger

Tilbyder som får sitt system godkjent hos Nkom, har anledning til å åpne postsendingene for å finne riktig mottaker og avsender, se postloven § 27. Tilbyder med godkjent system plikter også å tilby åpning som en tjeneste på kommersielle vilkår.

## **Klageordning for brukerne**

*Se postloven § 39 (Tilbyders klageordning), postforskriften § 8 (Tilbyders klageordning)*

Tilbyder plikter å opprette en klageordning for egne brukere. Ordningen skal sikre en rettfærdig og rask avgjørelse av klager og øvrige henvendelser. Denne skal være gratis, tilgjengelig og enkel å bruke. Tilbyder plikter å opplyse brukeren om hvor og hvordan klager kan fremmes, og skal oppgi tidsfrister for behandling. Retten til å klage gjelder både for avsender og mottaker. Ettersom det er avsender som i de fleste tilfeller inngår avtalen med tilbyder, tilfaller imidlertid klageretten ofte avsender. Mottaker kan, i forlengelsen av dette, tre inn i avsenders avtale ved samtykke.

Tilbyders klageordninger skal behandle klager fra brukerne i første instans. Svaret skal begrunnes. Kravet til begrunnelse skal gjøre det lettere for brukeren å forstå et eventuelt avslag, og begrunnelsen vil også kunne danne et bakteppe for en eventuell videre behandling av saken.

Brukerne skal opplyses om videre klagemuligheter. I forbrukerforhold kan saken i noen tilfeller falle innunder Forbrukertilsynets myndighetsområde, se [Jeg trenger hjelp til å løse saken min - Forbrukertilsynet](#). Se også Nkoms hjemmesider.

## Håndtering av farlige postsendinger

*Se postloven § 32 (Sikkerhet i postnettet), postforskriften § 5 (Forbudt innhold og farlig gods)*

Postloven § 32 inneholder regler om hvordan en tilbyder skal gå frem ved håndtering av farlige postsendinger. Dersom forholdene gjør det nødvendig, gir bestemmelsen også en viss adgang til å åpne/destruere farlige postsendinger. Ved åpning og/eller destruksjon plikter tilbyder så langt mulig å informere brukeren om dette.

Plikten til forsvarlig håndtering av farlige postsendinger har også en preventiv side, ved at tilbyder plikter å informere brukerne om hvilke postsendinger som er farlige å sende. Vi viser ellers til postforskriften § 5, som oppstiller hvilke postsendinger som er forbudte. Reglene gjelder både for postsendinger formidlet i Norge og over landegrensene. Det kan imidlertid gjelde særlige regler for internasjonale postsendinger. For eksempel inneholder Verdenspostkonvensjonen (UPU) en selvstendig liste for hva som skal forstås som farlig innhold.

## Innhenting av politiattest

*Se postloven § 31 (Politiattest), postforskriften § 25 (Politiattestens innhold)*

Det kan som innhentes politiattest ved tilbud om ansettelse i stillinger som innebærer «behandling av postsendinger». Ved ansettelse i «særlig betrodde stillinger» kan det kreves uttømmende og utvidet politiattest, jf. politiregisterloven § 41.

Innhenting av politiattest gjelder først ved tilbud om ansettelse, og gjelder kun nyansettelser.<sup>18</sup> Den enkelte tilbyder plikter selv å sette seg inn i det aktuelle regelverket på området, herunder reglene i politiregisterloven.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Prop. 109 L (2014-2015) s. 79. Se også uttalelser på s. 48 flg.

<sup>19</sup> [Lov 28. mai 2010 nr. 16 om behandling av opplysninger i politiet og påtalemyndigheten](#) (politiregisterloven), [forskrift 20. september 2013 nr. 1097](#) (politiregisterforskriften)

## Rapporterings- og opplysningsplikt

I forbindelse med Nkoms tilsynsarbeid, skal Nkom motta rapporter og opplysninger fra tilbyderne i postmarkedet. Formålet med informasjonsinnhenting er å kunne føre tilsyn med utviklingen i markedet og å sikre et visst kvalitetsnivå på de tjenester som tilbys.<sup>20</sup> Det skal også gjøre myndigheten i stand til å oppfylle plikter om rapportering til internasjonale organer. Pliktene presenteres under.

### Rapporteringsplikt

*Se postloven § 21 (Krav til kvalitet, måling og rapportering), postforskriften § 26 (Rapporteringsplikt)*

Etter postforskriften § 26 skal tilbyderne rapportere årlig om blant annet:

- Antall klager fordelt på kategori
- System for ikke-leverbare postsendinger
- System for opplæring av ansatte om regler om taushetsplikt

Årsrapporten skal oversendes Nkom senest innen utgangen av første kvartal påfølgende år.

### Opplysningsplikt

*Se postloven § 44 (Opplysningsplikt)*

Nkom kan kreve utlevert opplysninger som er nødvendige for gjennomføring av loven, vedtak gitt i medhold av loven eller forpliktelser etter internasjonale overenskomster. Informasjonen kan kreves både muntlig og skriftlig innen en nærmere fastsatt frist.

Tilbyders opplysningsplikt favner vidt. Bestemmelsen setter ingen begrensninger på hvilke typer opplysninger som kan kreves inn basert på opplysningenes innhold, forutsatt at disse er knyttet opp mot gjennomføringen av regelverket.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Prop. 109 L (2014-2015) s. 73

<sup>21</sup> Prop. 109 L (2014-2015) s. 86

## Sektoravgift

*Se postloven § 53, samt forskrift om sektoravgift og gebyr til Nasjonal kommunikasjonsmyndighet § 2 og § 10*

Etter postloven § 53 første ledd kan Nkom kreve gebyr og sektoravgift fra tilbydere av posttjenester til dekning av kostnader knyttet til forvaltningsoppgaver etter postloven. De nærmere regler som omhandler gebyr og sektoravgift følger av forskrift om sektoravgift og gebyr til Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (sektoravgiftforskriften).<sup>22</sup>

Etter sektoravgiftforskriften § 10 kan Nkom ilegge sektoravgift for tilbydere av posttjenester i samsvar med postloven § 53. Det følger av denne at det samlede beløpet som Nkom kan kreve inn blir fastsatt i statsbudsjettet årlig.

Ved beregning av sektoravgift for den enkelte tilbyder har Nkom lagt til grunn en fordeling basert på den enkelte tilbyders andel av total omsetning for posttjenester. Merk at det gis et bunnfradrag på 23 millioner kroner for konsern eller selskap, slik at sektoravgiften blir beregnet av omsetning som overstiger 23 millioner kroner i siste regnskapsåret før sektoravgiftsperioden. Endelige vedtak er tvangsgrunnlag for utlegg, se postloven § 54.

---

<sup>22</sup> [Forskrift om sektoravgift og gebyr til Nasjonal kommunikasjonsmyndighet - Lovdata Pro](#)



## Sentrale områder for Nkoms myndighetsutøvelse

### Tilsyn

*Se postloven § 42 (Tilsyn), § 43 (Medvirkning ved tilsyn)*

Nkom fører tilsyn med at krav fastsatt i eller i medhold av postloven overholdes av aktørene i markedet. Tilsyn kan skje både på bakgrunn av mottatte anmodninger/henvendelser, medieoppslag, eller etter Nkoms eget tiltak.

For å sikre at pliktene oppfylles i praksis, kan tilsyn også utføres uten forhåndsvarsel. Dette kan for eksempel gjøres ved å foreta stikkprøver, målinger eller annen kontroll, også gjennom stedlig tilsyn, se postloven § 42. Dersom Nkom foretar tilsyn, plikter tilbyder å medvirke til at myndigheten gis uhindret adgang til virksomheten og lokaler med utstyr, se postloven § 43. Myndigheten kan også kreve tilgjengeliggjøring av nødvendig dokumentasjon.

Dersom Nkom foretar slik tilsyn, skal fremgangsmåten ved gransking etter forvaltningsloven § 15 følges.<sup>23</sup> Ved manglende medvirkning kan Nkom gjøre bruk av sanksjonsmidlene i postloven, se senere i veilederen.

### Konfliktløsning og klagebehandling

*Se postloven § 38 (Megling i tvister mellom tilbydere), § 41 (Klage til myndigheten)*

Dersom det oppstår tvil om rettigheter og plikter fastsatt i postregelverket, kan Nkom megle i tvister mellom tilbydere. Dette kan skje etter skriftlig anmodning og krever samtykke fra begge parter. I slike tilfeller opptrer Nkom som en nøytral tredjepart i frivillige forhandlinger mellom partene. Siktemålet med meglingen er å tilby en alternativ tvisteløsningsmekanisme, som kan bidra til å løse tvister mellom tilbydere av posttjenester på en rask og kostnadseffektiv måte.

Nkom skal i enkelte tilfeller behandle tvister etter postregelverket, se postloven § 41 første ledd nr. 1, 2 og 3. Klageadgangen gjelder mellom tilbydere, samt i tvister etter postloven § 33 a om tilgang til postboksanlegg. Nkom behandler også enkelte saker knyttet til tilgang til sonenøkkelsystem etter § 33.

Nkom skal behandle klager fra brukere i tvister om posttjeneste, med unntak av klager fra forbrukere der saken har sitt grunnlag i kjøpsavtale. Videre behandler Nkom ikke saker om postkasseplassering og klager som er åpenbart useriøse eller grunnløse. Før klageadgangen etter § 41 første ledd nr. 1 og nr. 5

---

<sup>23</sup> Se [lov 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker \(forvaltningsloven\)](#)

kan benyttes, må klageren rette klage til tilbyderen, som skal ha en egen klageordning for brukerne, se postloven § 39 og tidligere omtale.

## **Sanksjoner**

*Se postloven § 46 (Pålegg om retting og endring mv.), § 47 (Oppsigelse og tilbakekall), § 48 (Internkontroll), § 49 (Overtredelsesgebyr), § 50 (Tvangsmulkt), § 51 (Straff) mv.*

Dersom tilbyder ikke oppfyller pliktene etter postregelverket, har Nkom adgang til å varsle og fatte vedtak om retting og/eller endring, eventuelt også i kombinasjon med varsel om tvangsmulkt. Nkom kan også ilegge overtredelsesgebyr. Andre sanksjoner etter regelverket er for eksempel adgangen til å kreve avtaleinngåelse, pålegg om etablering av interne kontrollsystem, oppsigelse, tilbakekall og straff.