

Veileder for tilbydere av posttjenester

Kort om sentrale bestemmelser i postregelverket

13.oktober. 2021

Innhold

1	Innledning.....	3
1.1	Veilederens innhold	3
1.2	Kort om postregelverket.....	3
2	Tilbyder av posttjeneste	5
2.1	Innledning	5
	Leveringspliktig tilbyder.....	5
2.2	Vilkår – tilbyder av posttjeneste.....	5
2.3	Oversikt over sentrale plikter	8
3	Registreringsplikt.....	8
3.1	Registrering.....	8
3.2	Manglende / unnlatt registrering	9
4	Plikter overfor brukerne / allmennheten.....	10
4.1	Krav til utarbeidelse og offentliggjøring av leveringsvilkår	10
4.2	Plikt til forsvarlig håndtering og oppbevaring	11
4.3	Erstatningsplikt	11
4.4	Taushetsplikt.....	12
4.5	Krav til behandling og retur av feiladressert postsendning.....	12
4.6	Krav til forsvarlig behandling av ikke-leverbare postsendinger	13
4.7	Krav til klageordning for brukerne.....	13
5	Plikt til å ivareta sikkerhet i postnettet	14
5.1	Plikt til forsvarlig behandling av farlige postsendinger	14
5.2	Krav til innhenting av politiattest ved ansettelse	14
6	Rapporterings- og opplysningsplikt.....	16
6.1	Rapporteringsplikt	16
6.2	Opplysningsplikt	16
7	Sentrale områder for myndighetsutøvelse	17
7.1	Tilsyn.....	17
7.2	Konfliktløsning og klagebehandling.....	17
7.3	Sanksjoner	18
7.4	Sektoravgift.....	18

1 Innledning

1.1 Veilederens innhold

Denne 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 Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom) sine områder for myndighetsutøvelse på postområdet.

Hva som skal til for å anses som *tilbyder av posttjeneste*, og dermed omfattes av plikter etter postloven, behandles innledningsvis i kapittel 2. Sentrale plikter som gjelder for disse aktørene behandles deretter i kapittel 3-6. Avslutningsvis presenterer Nkom sine områder for myndighetsutøvelse i kapittel 7.

Nkom understreker at veilederen ikke er ment å være fullstendig uttømmende. Tilbyder er selv ansvarlig for å gjøre seg kjent med regelverket og for å sikre seg oppdatert kunnskap om gjeldende regelverk. Det kan også eksistere andre plikter etter andre regelverk som ikke behandles her.

Tilbydere av posttjenester oppfordres til å ta kontakt med Nkom dersom det oppstår spørsmål om rettigheter og plikter etter postregelverket. Vi oppfordrer videre til å ta kontakt dersom brukerne av veilederen savner omtale av konkrete temaer. Ta kontakt på e-post: firmapost@nkom.no.

1.2 Kort om postregelverket

Etter norsk rett kreves det ikke tillatelse for å tilby posttjenester til allmennheten. Lov om posttjenester¹ (postloven) og tilhørende forskrift² (postforskriften) har imidlertid en rekke plikter for enkelte aktører i markedet – såkalte *tilbydere av posttjenester*. Disse aktørene har plikt til å registrere seg hos Nkom, samt å etterleve postregelverkets bestemmelser.

Dagens postlov som trådte i kraft fra 1. januar 2016 medførte endringer som kan illustreres ved hjelp av tre hovedkategorier. Den *første* er en liberalisering av postmarkedet, ved at den tidligere eneretten for Posten Norge AS (Posten) til å distribuere adresserte sendinger under femti gram ble fjernet. Dette innebærer en tilpasning av regelverket til en annen konkurransesituasjon enn tidligere. Den *andre*

¹ [Lov 4. september 2015 nr. 91 om posttjenester](#) (postloven). Se også forarbeidene i [Prop. 109 L \(2014-2015\)](#)

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

hovedendringen innebærer tilgangsrettigheter for tilbydernes felles bruk av postnett, basert på EUs tredje postdirektiv.³ For det *tredje* er det både i EU og gjennom norsk regelverk et styrket fokus på forbrukerrettigheter, som innebærer økte krav til å tilby trygge og kvalitetssikrede posttjenester til allmennheten.

Postloven oppstiller med andre ord flere plikter for aktørene i markedet enn tidligere. Samlet sett skal loven legge til rette for at brukere over hele landet skal få tilgang til gode og fremtidsrettede posttjenester.⁴ Nkom fører tilsyn med at krav fastsatt i eller i medhold av postloven er oppfylt av aktørene i markedet, og at lovens formål oppfylles i praksis.

³ Direktiv 2008/6/EF

⁴ Formålsbestemmelsen i postloven § 1

2 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. *Leveringspliktig tilbyder*
2. *Tilbyder av posttjeneste*

2.1 Leveringspliktig tilbyder

Se postloven kapittel 2

Når det gjelder tilbyder med leveringsplikt, oppstiller postloven særlige regler i kapittel 2. Posten Norge AS (Posten) er leveringspliktig tilbyder for postsendinger, se postloven §§ 7 og 57⁵. tillegg er Posten og Aktiv Norgesdistribusjon AS valgt som leveringspliktig tilbyder for avisomdeling. Staten har kjøpt avisomdeling i områder uten eget kommersielt avisbudnett. Aviser blir levert i postkasser hver dag fra mandag til lørdag over hele landet, selv om Posten leverer post annenhver dag. Posten er ansvarlig for å levere motsyklisk distribusjon på ukedager og Aktiv Norgesdistribusjon AS er ansvarlig for lørdagsomdelingen. Nkom går ikke nærmere inn på krav til leveringspliktige tilbydere i denne veilederen.

2.2 Tilbyder av posttjeneste

Se postloven § 4 (Definisjoner)

Vilkårene for å være tilbyder av posttjenester etter § 4 deles inn i fem vilkår. Samtlige vilkår må være oppfylt

1. Tilbudet må gjelde formidling av **postsending mot vederlag fra avsender til mottaker**
2. Tilbudet må gjelde **innsamling, sortering, transport og utdeling** av postsending
3. Tilbudet må være **til / rettet mot allmennheten enten alene eller ved bruk av underleverandør**
4. Tilbudet må være **regelmessig**
5. *Tilbudet innebærer at tilbyder er ansvarlig for å formidle postsending*

⁵ [Jf. Midlertidig konsesjon fastsatt 29. juni 2020](#)

Hva som skal til for å anses som tilbyder fremgår av postloven § 4 nr. 1, 3 og 7. Disse bestemmelsene utgjør til sammen tilbyderbegrepet.

Postloven stiller krav til **hva** som formidles, altså «postsending», se nr. 4.

§ 4 nr. 3. «postsending»:

«brevpost inntil 2 kg, aviser og blad i abonnement inntil 2 kg og lettgods inntil 20 kg som er påført mottakerens navn og adresse eller annen entydig identifikasjon, herunder som er adressert i henhold til liste»

Begrepet postsending omfatter alle adresserte brev og pakker eller lettgods som omfattes av postloven. Postsending er ikke begrenset til leveringspliktige tjenester – men omfatter alle postsendinger med *identifisert mottaker*:

- Postloven avgrenses mot vegfraktloven. **Postloven omfatter postsendinger fra 0-20 kg. Vegfraktloven⁶ gjelder gods over 20 kg.** Enkelte virksomheter vil derfor kunne være omfattet av begge regelverk
- Både private og virksomheter som leverer til bedrift og/eller til privatpersoner er tilbydere etter postloven (C2X/B2X⁷), såfremt lovens andre krav er oppfylt

En tilbyder etter postloven er en som formidler postsending innenfor disse vektgrensene.

Postloven stiller videre krav til **hvem** som formidler sendingene, gjennom krav til **hva formidlingen går ut på**, 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»

⁶ Lov 20. desember 1974 nr. 68 om vegfraktavtaler [vegfraktloven]

⁷ «C2X-tjenester» kan forstås som formidling av postsendinger fra «Consumer to Consumer», eller «Consumer to Business». «B2X-tjenester» kan forstås som formidling av postsendinger fra «Business to business», eller «Business to consumer».

En tilbyder av posttjenester driver formidling av postsending mot vederlag. Det er **formidlingen** fra avsender til mottaker som er det sentrale.

- Tilbyder kan tilby tjenesten alene, eller ved bruk av underleverandører
- Formidlingen omfatter typisk innsamling, sortering, transport og utdeling. Kravene kan være oppfylt enten alene eller utføres i sammenheng med hverandre
- Transport er kun posttjeneste når den utføres i forbindelse med innsamling, sortering eller utdeling av postsending

Tilbudet må være offentlig tilgjengelig for alle eller for avgrensede grupper av allmennheten.⁸ Det er ikke av betydning om tjenesten er rettet mot en bestemt eller en ubestemt krets av personer, eller om brukerne er private og/eller næringsdrivende. Tjenesten kan videre tilbys både på landsbasis og/eller i et geografisk avgrenset område.

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

Hvorvidt disse vilkårene er oppfylt vil bero på en konkret, helhetlig vurdering av virksomheten. Dersom virksomheten er del av et større selskap, en kjede eller lignende, kan det hende at både overordnet, underordnet og/eller likestilt selskap skal registreres hos Nkom som tilbyder. Det avgjørende vil være 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 ansvarlig⁹ ved mangler eller forsinkelser ved leveransen, se postloven §§ 28 og 29.

⁸ Se forarbeidene til loven, Prop. 109 L (20214-2015)

⁹ Postloven § 28 eller 29

2.3 Oversikt over sentrale plikter

Sentrale plikter for tilbydere av posttjenester behandles mer inngående nedenfor. Dersom man blir ansett som tilbyder etter postloven vil man pålegges plikter etter postregelverket. Disse kan for oversiktens skyld kategoriseres på følgende måte:

Registreringsplikt (kapittel 3)

- Plikt til å registrere seg hos Nkom

Plikter overfor brukerne/allmennheten (kapittel 4)

- 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 feiladreserte postsendinger
- Krav til forsvarlig behandling av ikke-leverbare postsendinger
- Krav til klageordning

Plikt til å ivareta sikkerhet i postnettet (kapittel 5)

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

Rapporterings- og opplysningsplikt (kapittel 6)

- Rapporteringsplikt
- Opplysningsplikt

Gebyr og ekspropriasjon (kapittel 7)

- Betaling av sektoravgift

3 Registreringsplikt

3.1 Registrering

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

Postloven § 20 stiller krav om at alle tilbydere skal registrere seg hos Nkom senest samtidig med at posttjeneste tilbys. Hvilke opplysninger som skal meldes inn fremgår av postforskriften § 1 og Nkoms [registreringsskjema](#) for tilbyder av posttjeneste.

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 av aktørene. Registreringen skal videre tjene som utgangspunkt for å innhente

informasjon fra markedsaktørene. Dette gjør myndigheten i stand til å vurdere utviklingen i markedet, samt å sammenstille informasjon og statistikk om postmarkedet til allmennheten.

Registreringsskjemaet og nødvendige vedlegg skal returneres til Nkom ved ordinær postgang til Postboks 93, 4791 Lillesand, eller elektronisk ved firmapost@nkom.no.

Endringer i opplysningene som er registrert skal meldes til Nkom så raskt som mulig.

3.2 Manglende / 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 veilederens kapittel 7.

4 Plikter overfor brukerne / allmennheten

Postloven skal legge til rette for gode og fremtidsrettede posttjenester.¹⁰ For å oppfylle dette formålet, oppstiller postloven en rekke plikter som skal ivaretas overfor brukerne/allmennheten. 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 generelle tillit til postoperatører og postomdeling.

4.1 Krav til utarbeidelse og offentliggjøring av leveringsvilkår

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

Tilbydere plikter å utarbeide og offentliggjøre leveringsvilkår, slik at brukerne får nødvendig 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 tilstrekkelig informasjon om blant annet priser, tjenestetilbud, erstatnings- og reklamasjonsvilkår med videre.

I leveringsvilkårene skal brukeren kunne finne informasjon om blant annet;¹¹

- Firmanavn, postadresse, telefonnummer, e-postadresse og eventuell nettside
- Tjenestetilbud, herunder opplysninger om frister for innlevering og om fremsendingstid
- Geografisk dekningsområde
- Priser, rabatter og vilkår for rabatter
- Klageadgang og klageordning
- Erstatnings- og reklamasjonsvilkår, herunder ansvar for tap, skade og forsinkelse av registrert postsending, erstatningssatser, metode for erstatningsutmåling og reklamasjonsregler

Informasjonen som gis i leveringsvilkårene skal være oversiktlig, oppdatert og lett tilgjengelig. Offentliggjøring skal skje på egnet måte, for eksempel gjennom faste ekspedisjonssteder, landpostruter, innleveringspostkasser og internett.

¹⁰ Postloven § 1

¹¹ Se postforskriften § 2

4.2 Plikt til forsvarlig håndtering og oppbevaring

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

Tilbyder plikter å se til at postsendinger blir håndtert og oppbevart forsvarlig.

Forsvarlighetskravet innebærer en plikt til å utføre nødvendige og forholdsmessige tiltak for å hindre at postsendinger går tapt eller skades. Tilbyder plikter i forlengelsen av dette også å gjennomføre nødvendige og forholdsmessige tiltak for å sikre at uvedkommende ikke får tilgang til postsendinger. Dette innebærer blant annet krav til å tilpasse rutiner og utforming av innretninger mv. fra innsamling av postsendinger og frem til utlevering.

4.3 Erstatningsplikt

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

Tilbyder skal betale erstatning for den registrerte postsendingens økonomiske verdi ved tap eller skade, fra innlevering til utlevering, se postloven §§ 28 og 29. Det samme gjelder ved forsinkelse, når det på forhånd er betalt et særskilt vederlag for at postsendingen skal komme raskt frem eller det er avtalt et særskilt leveringstidspunkt eller leveringsperiode.

Erstatningsbeløpet ved fullstendig tap eller skade eller delvis tap eller skade er beløpsmessig begrenset, se postforskriften § 9.

Postforskriften § 9: Erstatning for tap, skade eller forsinkelse av registrert postsending

Tilbyderen skal betale erstatning etter postloven § 28 for den registrerte postsendingens økonomiske verdi ved tap eller skade. Ved delvis tap eller skade skal en forholdsmessig andel erstattes. Erstatningsbeløpet ved fullstendig tap eller skade eller delvis tap eller skade begrenses oppad til:

1. kr 1 000 for registrert postsending med vekt inntil 2 kg
2. kr 10 000 for registrert postsending inntil 20 kg.

Tilbyderen skal også betale erstatning for portokostnadene ved tap eller skade.[...]

Ansvarsgrunnlaget for erstatning er objektivt, og tilbyder er dermed ansvarlig uavhengig av årsak. Se likevel de begrensinger som følger av postloven § 29.

Tilbyder skal offentliggjøre sine erstatningsvilkår. Videre kan tilbyder fastsette leveringsvilkår om rett til erstatning som strekker lengre enn denne bestemmelsen. Krav om erstatning foreldes etter ett år, beregnet fra innleveringstidspunkt.

4.4 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 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

Slike opplysninger skal altså ikke gis til andre, og tilbyder må også sørge for interne rutiner som sikrer at taushetsplikten overholdes, for eksempel ved opplæring.¹² 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.¹³ Taushetsplikten må derfor forstås strengt.

4.5 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.¹⁴ Dersom postsendingen er feiladressert, plikter tilbyder likevel å forsøke å utlevere denne til mottaker.

Plikten til forsøkt utlevering innebærer at tilbyder skal prøve å finne riktig adresse, for eksempel ved registersøk. Plikten er imidlertid ikke ment å omfatte særlig

¹² Se for eksempel postforskriften § 3

¹³ [Straffeloven § 209 - § 210](#)

¹⁴ Prop. 109 L (2014-2015) s. 75

ressurskrevende tiltak.¹⁵ Hvilke krav som stilles må vurderes ut fra flere faktorer, for eksempel tilbyders konkrete situasjon og tilgjengelige midler.

Dersom levering likevel ikke lar seg gjøre, plikter tilbyder å returnere sendingen til avsender. Tilbyder har altså en plikt til retur dersom postsendingen ikke kan utleveres.

Det må også merkes at avsender har 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.

4.6 Forsvarlig behandling av ikke-leverbare postsendinger

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

Som nevnt i 4.4 over, skal postsendinger forsøkes utlevert til mottaker selv der adresseringen er feilaktig eller mangler. Dersom dette ikke er mulig, skal tilbyder returnere postsendingen til avsender.

Dersom postsendingen verken kan formidles til mottaker eller avsender, skal postsendingen anses som en «ikke-leverbar postsending». Håndtering og oppbevaring av slike skal av hensyn til personvern, sikkerhet og integritet for mottaker/avsender skje etter særlige regler i postloven § 27.

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.

Tilbyder med godkjent system for håndtering av ikke-leverbare postsendinger plikter å tilby åpning av ikke-leverbar postsending som en tjeneste på kommersielle vilkår.

4.7 Klageordning for brukerne

Se postloven § 39 (Tilbyders klageordning), § 40 (Brukerklagenemnd for posttjenester), postforskriften § 8 (Tilbyders klageordning)

Tilbyder plikter å opprette en klageordning for egne brukere. Ordningen skal sikre en rettferdig og rask avgjørelse av klager og øvrige henvendelser. Denne skal være gratis,

¹⁵ Prop. 109 L (2014-2015) s. 75

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.

Tilbyders egne 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. Se også [Nkoms hjemmesider](#).

4.8 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 av postsendinger, 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. Som forbudte postsendinger forstås etter postforskriften § 5 blant annet:

- Eksplosiver og brannfarlige stoffer eller annet farlig gods
- Etterlikninger av granater, miner, eksplosive innretninger, røykbomber og liknende
- Postsendinger som har et innhold som er ulovlig i avsender- eller mottakerland
- Postsendinger som etter sitt innhold eller mangelfulle emballering kan utsette tilbyders personale eller allmennheten for fare, eller som kan skade andre postsendinger eller postnettet
- Levende dyr, med visse unntak

Reglene gjelder både for postsendinger formidlet i Norge og over landegrensene. Det kan imidlertid gjelde særlige regler for internasjonale postsendinger. For eksempel inneholder Verdenspostkonvensjonen en selvstendig liste for hva som skal forstås som farlig innhold.

4.9 Innhenting av politiattest ved ansettelse

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

Det skal innhentes politiattest ved tilbud om ansettelse i stillinger som innebærer «behandling av postsendinger». Dette vil typisk være stillinger som innebærer arbeid ved sorteringsterminaler og postkontorer med direkte tilgang til postsendinger, samt personell med tilgang til utleveringspostkasser. Rene administrative stillinger og stillinger innenfor salg, markedsføring med videre faller utenfor. Regelverket omfatter også vikarer og ekstravakter.

Kravet om innhenting av politiattest gjelder først ved *tilbud* om ansettelse, og tilbyder kan derfor ikke kreve politiattest fremlagt før dette tidspunkt. Loven omfatter videre også kun nyansettelser, ikke personer som allerede var ansatt da loven trådte i kraft.¹⁶

Politiattesten skal innhentes i samsvar med reglene i politiregisterloven.¹⁷ Den enkelte tilbyder plikter selv å sette seg inn i det aktuelle regelverket på området.

¹⁶ Prop. 109 L (2014-2015) s. 79. Se også uttalelser på s. 48 flg.

¹⁷ [Lov 28. mai 2010 nr. 16 om behandling av opplysninger i politiet og påtalemyndigheten](#) (politiregisterloven), [forskrift 20. september 2013 nr. 1097](#) (politiregisterforskriften)

5 Rapporterings- og opplysningsplikt

I forbindelse med myndighetens 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.¹⁸ Pliktene presenteres under.

5.1 Rapporteringsplikt

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

Nkom kan kreve årlig rapportering fra tilbyderne. Tilbyder skal etter postforskriften § 26 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.

5.2 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 type opplysninger som kan kreves inn basert på opplysningenes innhold, forutsatt at disse er knyttet opp mot gjennomføringen av regelverket.¹⁹

¹⁸ Prop. 109 L (2014-2015) s. 73

¹⁹ Prop. 109 L (2014-2015) s. 86

6 Sentrale områder for myndighetsutøvelse

6.1 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, samt etter eget tiltak.

Tilsyn kan også utføres uten forhåndsvarsel, for eksempel ved å foreta stikkprøver, målinger og annen kontroll for å sikre at pliktene oppfylles i praksis. Tilbyder plikter å medvirke ved tilsyn, se postloven § 43. Dette innebærer at tilbyder skal gi tilgang til virksomheten og til lokaler med utstyr knyttet til formidling av postsendinger. Videre skal nødvendig dokumenstasjon gjøres tilgjengelig. Nkom kan videre pålegge representant fra virksomheten å være tilstede under tilsyn.

Nkom skal følge fremgangsmåten ved granskning etter forvaltningsloven § 15 ved tilsyn.²⁰ Ved manglende medvirkning kan Nkom gjøre bruk av sanksjonsmidlene i postloven.

6.2 Konfliktløsning og klagebehandling

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

Dersom begge parter samtykker til dette, kan Nkom megle i tvister mellom tilbydere om rettigheter og plikter fastsatt i postregelverket. Meglingen kan skje etter skriftlig anmodning, og innebærer at Nkom trer inn som en nøytral tredjepart i frivillige forhandlinger mellom partene. Siktemålet med meglingen er å komme frem til en minnelig løsning ved 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. 2 og nr. 3 (nr. 1 er ikke trådt i kraft). 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.

Det presiseres at Nkom ikke er klageorgan i tvister mellom tilbyder og brukere av posttjenester, og at tilbyder skal ha en egen klageordning for brukerne, se postloven § 39.

²⁰ Se [lov 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker \(forvaltningsloven\)](#)

6.3 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 og tilbakekall og straff.

6.4 Sektoravgift

Se postloven § 53 (Gebyr til Nasjonal kommunikasjonsmyndighet), Forskrift om sektoravgift og gebyr til Nasjonal kommunikasjonsmyndighet § 2 (Fordelinga mellom forvaltningsområde) og § 10 (Sektoravgift for tilbyder av postteneste)²¹

Nkom har med hjemmel i postloven § 53 første ledd anledning til å kreve gebyr og sektoravgift fra tilbydere av posttjenester²² 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).

Etter sektoravgiftforskriften § 10 kan Nkom ilegge sektoravgift for tilbydere av posttjenester i samsvar med postloven § 53. Sektoravgiften skal følge kravene i sektoravgiftforskriften § 2 første ledd bokstav d²³. Det følger av denne at det samlede beløpet som Nkom kan kreve inn blir fastsatt i statsbudsjettet årlig. Av dette årlige beløpet kan p.d.d. 2,8 % kreves inn fra tilbydere av posttjenester.

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. Endelige vedtak er tvangsgrunnlag for utlegg, se postloven § 54.

²¹ [Forskrift om sektoravgift og gebyr til Nasjonal kommunikasjonsmyndighet](#)

²² Tilbyder av posttjenester er definert i postloven § 4 nr. 3,1 og 7

²³ Inkurie ved forskriftendring 13. januar 2020 med manglende endring av § 10, hvor gammel henvisning til § 3 står, i stedet for § 2.