Produkt- og prisændringer januar 2027 Version 1.1

Fra d. 1. januar 2027 træder nye produkt- og prisændringer derfor i kraft. Ændringerne har betydning for de aftaler, I har med os, og I kan læse nærmere om de forskellige ændringer nedenfor

Indhold

Produkt- og prisændringer 2

Ændringer i pakkeprodukterne 2

PostNord Home bliver mere fleksibel i Danmark 2

Sådan leverer vi Home fra 2027 2

PostNord Parcel bliver til PostNord Business 4

Sådan leverer vi Business-pakken i 2027 5

Notifikationer 6

Husk altid at angive både modtagerens mobilnummer og e-mailadresse i EDI 7

Tunge pakker 7

Nye og ændrede serviceydelser fra 2027 7

Ændringer for PostNord Tracked og Rekommanderede 8

Ny vægtgrænse for rekommanderede forsendelser til udlandet 8

Nye priser, serviceydelser, tillæg og gebyrer 8

Ændringer i Håndteringstillæg fra 2027 8

Opdatering i Generelle betingelser for kundeaftaler 8

Produkt- og prisændringer

Vi bringer Norden fremad. Derfor gør vi det nemmere for jer at samarbejde med os - med ensartede produkter på tværs af Norden og leveringsmuligheder, der er fleksible, sikre og skræddersyet til jeres behov.

Kort sagt: Vi gør forskellene mindre og strømliner produkter, processer og serviceydelser i Danmark, Sverige, Finland og Norge, så det bliver lettere for jer og jeres kunder.

Fra d. 1. januar 2027 træder nye produkt- og prisændringer derfor i kraft. Ændringerne har betydning for de aftaler, I har med os, og I kan læse nærmere om de forskellige ændringer nedenfor. Ændringerne betyder bedre sammenhæng, mere gennemsigtighed – og selvfølgelig pakker til tiden i hele Norden.

Ændringer i pakkeprodukterne

PostNord Home bliver mere fleksibel i Danmark

Fra den 11. januar 2027 bliver fleksibel hjemmelevering standard for PostNord Home i Danmark. I vælger fortsat, hvordan pakken skal leveres, ved at kombinere Home med de relevante serviceydelser. Det giver jer et mere ensartet produkt på tværs af Danmark, Sverige, Norge og Finland.

Uden tilvalgte serviceydelser leveres pakken som udgangspunkt i postkassen. Er der ikke plads, stiller vi den på modtagerens valgte Modtagerflex-sted[1] eller foran døren. Leveringerne bliver dokumenteret med fotodokumentation.

Hvis pakken skal overleveres personligt, vælger I den nye serviceydelse **Personlig overlevering**. Skal modtageren også kvittere for pakken, vælger I **Underskriftsgaranti**. Jeres valg fastlægger dermed leveringsformen, modtagerens muligheder for at ændre i leveringen og tidspunktet for ansvarsovergangen.

Sådan leverer vi Home fra 2027

I styrer leveringen gennem de serviceydelser, I vælger ved bookingen. Tabellen viser, hvordan pakken leveres, hvilke valg modtageren har, og hvornår PostNords ansvar ophører. Uanset den valgte serviceydelse kan modtageren omdirigere pakken til en pakkeshop via PostNord App.

Leveringsmulighed	Levering, modtagervalg og ansvar
PostNord Home (standard)	**Levering:** Pakken leveres i postkassen eller, hvis der ikke er plads, på modtagerens Modtagerflex-sted[1] eller foran døren. PostNords ansvar ophører, når pakken er leveret. **Modtagerens valg:** Pakken kan omdirigeres til en pakkeshop via PostNord app. **Hvis pakken ikke kan leveres:** Den sendes til en pakkeshop og udleveres via hentekode.
Med *Personlig overlevering*	**Levering:** I vælger *Personlig overlevering*, når I ønsker, at pakken så vidt muligt afleveres direkte til modtageren. Vi forsøger dog først at levere pakken i postkassen[1], hvis der er plads, og ellers på modtagerens Modtagerflex-sted[1]. Hvis pakken ikke kan leveres på en af disse måder, forsøger vi at overlevere den personligt ved døren uden kvittering. I resten af Norden leveres pakken personligt ved døren uden kvittering. **Betydning for jer og modtageren:** I fastlægger leveringsformen, når I booker pakken. Modtageren kan efterfølgende vælge i PostNord App, at pakken må stilles på adressen. Det giver modtageren større fleksibilitet og øger muligheden for levering i første forsøg. Når pakken er afleveret på det valgte sted og scannet som leveret, ophører PostNords ansvar, og risikoen overgår til modtageren. **Hvis pakken ikke kan leveres:** Den sendes til en pakkeshop og udleveres via hentekode.
Med *Underskriftsgaranti eller Værdi*[1]	**Levering og ansvar:** Pakken overleveres til en person på adressen mod kvittering. PostNords ansvar ophører, når pakken er udleveret og kvitteret for. **Modtagerens valg:** Pakken kan ikke stilles på adressen. **Hvis pakken ikke kan leveres:** Pakker med Underskriftsgaranti sendes til en pakkeshop og udleveres via hentekode. Pakker med Værdi udleveres mod underskrift og ID-kontrol.

[1] Kun i Danmark

Nem booking af Home - som I kender den

I booker Home som i dag. Ved bookingen vælger I de serviceydelser, der skal styre leveringen, herunder om pakken må stilles, skal overleveres personligt eller kræver underskrift.

Tydelige aftaler om levering af Home

Dine kunder skal allerede ved købet vide, hvordan deres pakke bliver leveret. Når pakken skal stilles på adressen uden personlig overdragelse, skal det være aftalt med modtageren. Det følger af postlovens § 7 om aftalte omdelingssteder.

Som afsender bør du derfor beskrive leveringsmåden tydeligt i din checkout og sikre, at kunden accepterer, at pakken må stilles på adressen. På den måde ved kunden, hvad leveringsvalget indebærer, og om der er behov for en anden løsning, eksempelvis levering med *Personlig overlevering* eller *Underskriftsgaranti*.

Kravet om et aftalt omdelingssted gælder allerede i dag. Vi fremhæver det i forbindelse med 2027 for at hjælpe dig med at skabe klare forventninger til leveringen hos dine kunder.

Fotodokumentation giver større tryghed ved levering i postkassen

Fra januar 2027 tager vi et billede som dokumentation, når en pakke leveres i modtagerens postkasse. Som afsender kan I se billedet i Kundeportalen og hurtigt følge op på leveringen. Modtageren kan se det i PostNord App, hvis modtageren er valideret med MitID. Det giver begge parter tydelig dokumentation for, hvor og hvornår pakken er leveret.

Flere modtagere kan vælge pakkeshop – også efter afsendelse

Fra januar 2027 kan flere modtagere omdirigere en Home-pakke til en pakkeshop direkte i PostNord App. Det nye er, at muligheden også gælder modtagere med en Modtagerflex-aftale. Det giver modtageren frihed til at ændre leveringen, hvis planerne ændrer sig, og i stedet hente pakken i en pakkeshop. For jer som afsender betyder det, at I kan tilbyde en mere fleksibel levering, der tilpasses modtagerens behov – også efter at pakken er sendt.

PostNord Parcel bliver til PostNord Business

Fra 11. januar 2027 skifter PostNord Parcel navn til PostNord Business. Produktkoden er fortsat 18, så I kan bruge produktet som i dag.

Notifikationer bliver en del af standardproduktet

Modtageren kan følge pakken i PostNord App og får blandt andet besked, når pakken er læsset på bilen og er på vej til levering. Det giver modtageren bedre overblik og kan reducere spørgsmål til jeres kundeservice.

Flere serviceydelser på tværs af lande

Serviceydelserne til Business bliver mere ensartede på tværs af nationale og nordiske forsendelser. Det gør det lettere at vælge samme leveringsløsning, når I sender til de lande, hvor serviceydelsen understøttes.

Nye muligheder til Business-pakken

I kan blandt andet vælge *To leveringsforsøg*. Ved eksport til Sverige og Norge kan I desuden vælge serviceydelsen ID-check.

Pakkeshop bliver fast alternativ ved forgæves levering

Kan en Business-pakke ikke leveres på adressen, sendes den som udgangspunkt til afhentning i en pakkeshop efter første leveringsforsøg. Dog vil +20 kg pakker og dæk i Danmark og Sverige blive lagt til afhentning i nærmeste distribution depot i Danmark og i Sverige i Business center. Vælger I *To leveringsforsøg*, forsøger vi i stedet automatisk at levere igen næste omdelingsdag på dine pakker under 20 kg og pakker der ikke indeholder dæk. Serviceydelsen skal angives i EDI.

Business-pakker til privatmodtagere

Hvis vi registrerer, at en Business-pakke er adresseret til en privatmodtager, leverer vi pakken efter samme proces som Home. Det betyder, at pakken kun får ét leveringsforsøg på adressen, også selvom du har tilvalgt 2 leveringsforsøg.

Sådan leverer vi Business-pakken i 2027

Standardleveringen fortsætter uændret. Vælger I den nye serviceydelse To leveringsforsøg, forsøger vi automatisk at levere pakken igen næste omdelingsdag, hvis den ikke kan leveres ved første forsøg. I kan fortsat vælge Retur straks – enten alene eller sammen med To leveringsforsøg. Pakken returneres dermed efter henholdsvis første eller andet leveringsforsøg.

Leveringsmulighed	Sådan fungerer leveringen
Business (standard)	**Levering:** Pakken overleveres personligt mod kvittering. I Danmark forsøger vi først at levere pakken i postkassen[1], på modtagerens Modtagerflex-sted[1] eller på det sted, der er aftalt med serviceydelsen *Flexlevering*. **Hvis pakken ikke kan leveres:** Den sendes som udgangspunkt til afhentning i en pakkeshop.
Med *To leveringsforsøg*	**Første leveringsforsøg:** Pakken leveres som Business (standard). **Hvis pakken ikke kan leveres:** Vi forsøger automatisk at levere den igen næste omdelingsdag.

	Pris: Gennemfører vi det andet leveringsforsøg, betaler I samme pris som for det første. Den samlede fragtpris bliver dermed to gange pakkens pris. **Bemærk:** Pakker over 20 kg/dæk får ikke et andet leveringsforsøg.
Med *Retur straks*	**Vælg serviceydelsen, når:** Pakken skal returneres til jer, hvis den ikke kan leveres. Den lægges ikke i postkassen, leveres på et Modtagerflex-sted eller sendes til afhentning i en pakkeshop. **Sådan returneres pakken:** Vi returnerer den efter første leveringsforsøg. Kombinerer I *Retur straks* med *To leveringsforsøg*, returnerer vi den efter det andet leveringsforsøg. **Pris:** I betaler returfragt svarende til prisen for at sende pakken.

[1] Kun i Danmark

Notifikationer

Fra 11. januar 2027 er notifikationer en del af Business og skal ikke længere tilvælges som serviceydelser til pakken.

Nedenfor kan I se, hvilke notifikationer vi som udgangspunkt sender, hvornår de sendes, og i hvilke kanaler.

Type af notifikation	Kommunikationskanal
EDI-notifikation (Du har klargjort pakken og sendt EDI til os)	App
Pakkebuddet er på ruten (pakken er på vej i dag)	App
Forsøgt levering (Med To leveringsforsøg)	App/e-mail/SMS
Forsøgt levering (pakken sendes mod pakkeshoppen)	App/e-mail/SMS
Forsøgt levering (Med Retur straks)	App/e-mail/SMS
Leveret i postkasse eller på aftalt sted[1]	App/e-mail/SMS
Klar til afhentning i pakkeshoppen	App/e-mail/SMS
Feedbacknotifikation (giv feedback på levering med PostNord)	App

[1] Med Modtagerflex (kun Danmark) eller Flexlevering

Husk altid at angive både modtagerens mobilnummer og e-mailadresse i EDI.

Kontaktoplysningerne er afgørende for, at vi kan holde modtageren opdateret via App, SMS og eller e-mail. Mangler oplysningerne, kan vi ikke sende disse notifikationer. Hvis pakken sendes til afhentning i en pakkeshop, får modtageren i stedet besked via e-Boks eller brev, og der er derfor risiko for, at beskeden overses, og pakken ikke bliver hentet og den returneres til dig.

Tunge pakker

Tunge pakker til Nederlandene

Fra den 1. januar 2027 skal vægten angives i EDI for pakker over 10 kg til Nederlandene. Kravet kommer fra DPD Netherlands og skal sikre, at tunge pakker mærkes og håndteres korrekt. Baggrunden er skærpede nederlandske arbejdsmiljøkrav, som skal reducere tunge løft og forbedre arbejdsforholdene for chauffører og terminalmedarbejdere hos vores samarbejdspartner DPD NL. Samme krav gælder allerede for tunge pakker til Tyskland.

Nye og ændrede serviceydelser fra 2027

Vælg Personlig overlevering til PostNord Home i Danmark

I kan vælge *Personlig overlevering*, når en PostNord Home-pakke til Danmark så vidt muligt skal afleveres direkte til modtageren. Serviceydelsen er gratis for jeres Home-pakker til Danmark. Til de øvrige nordiske lande betaler I fortsat for serviceydelsen.

Flexlevering fortsætter som tilvalg til Business

For Home bliver levering fleksibel med kontaktløs levering som en del af standardproduktet, og *Flexlevering* udgår derfor som særskilt serviceydelse. Til Business kan I fortsat vælge *Flexlevering*, når pakken skal afleveres på et aftalt sted uden nogen, skal kvittere eller være til stede til at tage imod pakken. Serviceydelsen fortsætter uændret som gratis.

Undgå levering i udendørs pakkeboks i Norge

I kan vælge *Ikke til udendørs pakkeboks*, når indholdet ikke tåler at blive leveret i en udendørs pakkeboks. Serviceydelsen kan vælges til pakker til Norge og findes allerede til pakker til Finland. Serviceydelsen er gratis at tilføje til pakken.

Giv Business-pakken et ekstra leveringsforsøg

Med *To leveringsforsøg* forsøger vi automatisk at levere pakken igen næste omdelingsdag, hvis den ikke kan leveres ved første forsøg. I vælger serviceydelsen, når I booker pakken. Gennemfører vi det andet leveringsforsøg, betaler I samme pris som for det første. Serviceydelsen kan ikke anvendes til pakker over 20 kg, pakker med dæk eller pakker, som vi registrerer som adresseret til en privatmodtager. Disse pakker får derfor kun ét leveringsforsøg.

Ændringer for PostNord Tracked og Rekommanderede

Energitillæg på PostNord Tracked fra 2027

Fra 1. januar 2027 bliver der lagt et Energitillæg til prisen på PostNord Tracked – på samme måde som for jeres eksportpakker. Tillægget følger den gældende sats, som I altid kan se på postnord.dk.

Ny vægtgrænse for rekommanderede forsendelser til udlandet

Fra den 1. januar 2027 sænkes den maksimale vægt for rekommanderede forsendelser til udlandet fra 2 kg til 1 kg som følge af nye regler fra UPU (Verdenspostunionen). Rekommanderede forsendelser må fortsat kun indeholde dokumenter, penge og ihændehaverpapirer.

Nye priser, serviceydelser, tillæg og gebyrer

Det midlertidige flytillæg udgår

Det midlertidige flytillæg, som blev indført den 1. maj 2026 til en række destinationer, udgår den 31. december 2026 både for pakker og PostNord Tracked.

Ændringer i Håndteringstillæg fra 2027

Ny pris for Special Handling eksportpakker

Fra januar 2027 ændrer vi prisen for Special Handling på eksportpakker til 100 kr. pr. pakke. Tillægget gælder altid, når pakken er længere end 120 cm eller har to sider, der hver er over 60 cm. Det gælder også pakker, der ikke kan maskinsorteres på grund af form eller emballage - ustabile eller uregelmæssige pakker.

Prisen for Special Handling på jeres nationale pakker er fortsat 50 kr. pr. pakke.

Læs mere om Special Handling i vores emballageguide

Én pris for Oversize – uanset leveringsform

Fra januar 2027 er Oversize-tillægget 130 kr. pr. pakke – uanset om pakken leveres i pakkeboks, pakkeshop eller til en adresse, eller sendes som returpakke. Det giver jer én ensartet og gennemskuelig pris, når I sender store pakker.

Opdatering i Generelle betingelser for kundeaftaler

Der er på nordisk plan sket en harmonisering af forretningsbetingelserne for pakker. En del af de punkter fra de hidtidig gældende danske forretningsbetingelser for pakker, der ikke blev overflyttet til de harmoniserede forretningsbetingelser for pakker, er blevet overflyttet til de generelle betingelser for kundeaftaler.

Der er ved overflytningen foretaget en enkelt tilføjelse til de generelle forretningsbetingelser for kundeaftaler, der ikke var en del af de allerede gældende vilkår. I den opdaterede version af de generelle betingelser er det blevet et krav, at Kunden altid er oprettet med en gyldig mail hos PostNord og at Kunden er oprettet med en brugeradgang på PostNords Kundeportal. Kunden bliver forpligtet til at vedligeholde sine kontaktoplysninger i PostNords system og altid have en gyldig, aktiv brugeradgang til Kundeportalen. Fremover vil kommunikation udelukkende ske gennem disse kanaler. PostNord vil således ikke længere sende fysiske breve, hvis det ikke er muligt at komme i kontakt med Kunden via mail.

Den primære kommunikationskanal vil dog fortsat være via mail. Men hvis det ikke er muligt at komme i kontakt med Kunden på den senest oplyste mailadresse, vil Kundeportalen fremover blive en kommunikationskanal, hvor der kan sendes beskeder, varslinger og andet med juridisk forpligtende indhold.