



# BYGGÐASTOFNUN

## Ákvörðun Á-8/2024

### Breyting á fyrirkomulagi póstafréttis Íslandspóstis ohf. í Fjarðabyggð (Neskaupsstað, Eskifjörður, Fáskrúðsfjörður og Breiðdalsvík)

#### 1. MÁLSMEÐFERÐ

(1) Með tölvuskeyti, dagsettu 29. febrúar 2024, tilkynnti Íslandspóstur ohf. (hér eftir ÍSP) um fyrirhugaðar breytingar á fyrirkomulagi póstafréttis fyrirtækisins í Fjarðabyggð (Neskaupsstað, Eskifirði, Fáskrúðsfirði og Breiðdalsvík). Áður höfðu pósthús verið rekin þar í eigin rekstri í Neskaupsstað, í samstarfi við Samkaup á Eskifirði og á Fáskrúðsfirði og í samstarfi við Landsbankann á Breiðdalsvík.

(2) Í tilkynningu ÍSP kom fram að þjónustan á þessum stöðum hafi verið eftirfarandi fram að breytingunum:

- Afgreiðsla í eigin rekstri í Neskaupsstað en í samstarfi á hinum þremur
- Póstbílþjónusta
- Landpóstþjónusta
- Bréfaþjónusta er borinn út tvisvar í viku og pakkadreifing fimm sinnum

(3) Til samanburðar verði þjónustan á öllum stöðunum frá og með 1. júní 2024 þessi:

- Vinnsla og dreifing bréfa og pakka frá Reyðarfirði
- Í þéttbýli verða pakkasendingar fimm daga vikunnar en bréfasendingar tvisvar sinnum
- Í dreifibýli verða pakkasendingar tvisvar í viku
- Fyrirtækjaþjónusta

- *Hægt verður að kaupa frímerki hjá endursöluaðila og póstleggja í póstkassa*
- *Póstboxþjónusta komin á alla staðina nema Breiðdalsvík en unnið er að því að finna staðsetningu þar.*

(4) Telur fyrirtækið íbúa þessara þéttbýlisstaða innan Fjarðabyggðar þannig áfram njóta þeirrar alþjónustu sem Íslandspósti ber að veita, eins og segir í tilkynningunni.

(5) Ákvæði 5. gr. reglna nr. 504/2003 um staðsetningu afgreiðslustaða o.fl. setja ákveðinn ramma varðandi þau atriði sem Byggðastofnun ber að líta til ef tilkynning berst frá alþjónustuveitanda um að leggja eigi niður afgreiðslustað eða breyta rekstrarfyrirkomulagi afgreiðslustaðar. Í 4. mgr. er að finna heimildarákvæði fyrir Byggðastofnun til að leita umsagnar sveitastjórna varðandi þau atriði sem talin eru upp í 2. mgr. 5. gr.

(6) Með vísan til 4. mgr. 5. gr. nr. 504/2003, óskaði Byggðastofnun eftir að Fjarðabyggð skilaði inn um umsögn um erindi Íslandspósts sem taki a.m.k. til þeirra atriða sem sett eru fram í 2. mgr. 5. gr.

(7) Umsögn frá Fjarðabyggð barst Byggðastofnun þann 2. apríl 2024. Þar kemur m.a. fram að bæjarráð Fjarðabyggðar harmar að dregið sé enn frekar úr póstpjónustu í Fjarðabyggð með boðuðum lokunum. Sveitarfélagið leggur þunga áherslu á að breytingarnar verði kynntar vel fyrir íbúum og tryggt verði að mótvægisáðgerðir tryggi þá þjónustu sem fyrirheit eru um. Bæjarráð Fjarðarbyggðar hefur þegar áréttað við ÍSP að aðgengi að póstboxum verði tryggt á öllum stöðum þegar að breytingum kemur til og tekur sérstaklega fram að póstbox vanti á Stöðvarfirði.

(8) Bæjarráð Fjarðabyggðar telur mikilvægt að tryggja aðgengi að því að senda frá sér bæði bréf- og pakkasendingar jafnt á við að móttaka þær. Til að svo megi vera þá er mikilvægt að tryggt sé að sölustaðir séu fyrir frímerki og annað sem þarf til að senda frá sér sendingar í öllum byggðakjörnum sveitarfélagsins.

(9) Sveitarfélagið leggur á það áherslu að hugað sé sérstaklega að kynningu breytinganna til ólíkra hópa sem notað hafa póstafréttislaust og vilja þau nefna sérstaklega í því samhengi eldri íbúa sveitarfélagsins sem og íbúa af erlendum uppruna. Telur sveitarfélagið að nota þurfi fjölbreyttari leiðir til kynningar á breyttu þjónustufyrirkomulagi en auglýsingar á samfélagsmiðlum á íslensku til að ná til sem flestra íbúa.

(10) Í kjölfarið voru athugasemdir sveitarfélagsins sendar ÍSP til umsagnar þann 10. apríl 2024. Svar fyrirtækisins barst með tölvupósti þann 6. júní 2024.

(11) ÍSP hefur samið við Samkaup (Kjörbúðina) um að þeir selji frímerki sem og annars konar umbúðir fyrir póstsendingar í Neskaupsstað, á Eskifirði og Fáskrúðsfirði. Þá hefur ÍSP samið við Kaupfélagið á

Breiðdalsvík að gera slík hið sama. Einnig er hægt að panta frímerki á [stamps.postur.is](https://stamps.postur.is) eða hafa samband við þjónustupósthus og fá þau send heim.

(12) ÍSP bendir á varðandi kynningu á breytingunum fyrir ólíkum hópum að fyrirtækið hafi sent út margvíslegt kynningarefni til íbúa og fyrirtækja um þjónustubreytinguna.

(13) Hvað varðar uppsetningu á póstboxum liggur fyrir beiðni frá ÍSP hjá Fjarðabyggð um að fyrirtækið fái leyfi til þess að setja upp póstbox við sundlaugina á Stöðvarfirði. ÍSP telur nauðsynlegt að fá afstöðu sveitarfélagsins til beiðninnar sem fyrst svo hægt verði setja upp póstbox eða kanna aðrar staðsetningar sem henta betur. Jafnframt vill ÍSP koma því á framfæri að í maí voru sett upp eða stækkuð póstbox á eftirfarandi stöðum:

- 14. maí: Neskaupsstaður (stækkun)
- 15. maí: Eskifjörður (stækkun og flutningur til Samkaupa)
- 16. maí: Breiðdalsvík

(14) ÍSP fellst ekki á þá skoðun Fjarðarbyggðar að með þessum breytingum sé verið draga úr póstpjónustu í bæjarfélaginu eins og kemur fram í bókun bæjaráðs Fjarðarbyggðar. ÍSP vísar til þess að miklar umbreytingar hafa orðið á markaði fyrir póstpjónustu, fjöldi bréfa fer sífellt minnkandi á meðan pökkum fer fjölgandi. Þetta kalli á að ÍSP finni aðrar lausnir á því hvernig best sé að þjónusta viðskiptavinum sína. Aðgengi að þjónustu geti verið með margvíslegum hætti, mannaðir afgreiðslustaðir, póstbox eða póstbíll.

(15) Þegar ákveða á hvaða leið er best að fara varðandi aðgengi að þjónustu ÍSP er litið til fjölbreyttra sjónarmiða, eins og hagkvæmni, fjöldi íbúa, eftirspurn og landfræðilegra aðstæðna þar sem sama lausnin hentar ekki alls staðar. Vísar ÍSP til póstlaga en þar kemur fram að afgreiðslustaður er skilgreindur með eftirfarandi hætti, „aðstaða, t.d. húsnæði, bifreið eða sjálfvirkur afgreiðslukassi, þar sem einstaklingar og lögaðilar geta fengið póstpjónustu“. Eins og sjá megi er afgreiðslustaður skilgreindur með rúmum hætti.

## 2. NIÐURSTAÐA BYGGÐASTOFNUNAR

(16) Í 1. gr. laga nr. 98/2019 um póstpjónustu kemur fram að markmið laganna sé að stuðla að hagkvæmri, virkri og áreiðanlegri póstpjónustu um land allt til að tryggja notendum aðgang að alþjónustu eins og hún er skilgreind á hverjum tíma.

(17) Í 1. tl. 1. mgr. 4. gr. sömu laga er skilgreint að *afgreiðslustaður* sé aðstaða, t.d. húsnæði, bifreið, eða sjálfvirkur afgreiðslukassi þar sem einstaklingar og lögaðilar geta fengið póstpjónustu.

(18) Ákvæði 5. gr. reglna nr. 504/2003 um staðsetningu afgreiðslustaða o.fl. setja ákveðinn ramma varðandi þau atriði sem Byggðastofnun ber að líta til ef tilkynning berst frá alþjónustuveitanda um breytingu á fyrirkomulagi afgreiðslu en þau eru (athugasemdir Fjarðabyggðar (og Byggðastofnunar við lið V.) eru skáletraðar við hvern lið):

- I. Fjöldi íbúa á því svæði sem afgreiðslustaðnum er ætlað að þjóna.

*Í Neskaupsstað eru 1.524 íbúar, Eskifirði 1.093 íbúar, Fáskrúðsfirði 772 íbúar og rúmlega 200 í Breiðdalsvík.*

- II. Stærð þess svæðis sem afgreiðslustaðurinn þjónar.

*Fjarðabyggð er um 1.615 km<sup>2</sup> að flatarmáli.*

- III. Möguleika íbúa á að sækja þjónustu annað.

*Hægt er að sækja þjónustu til Reyðarfjarðar en þaðan eru 34 km til Neskaupstaðar, 15 km til Eskifjarðar, 21 km til Fáskrúðsfjarðar og 63 km til Breiðdalsvíkur.*

- IV. Samgöngur á svæðinu.

*Veður og færð gerir samgöngur oft á tíðum erfiðar þó einkum yfir vetrartímann.*

- V. Fjöldi afgreiðslna á afgreiðslustöðunum á ári.

*Samkvæmt upplýsingum frá rekstrarsviði ÍSP var fjöldi skráðra sendinga á svæðið á dag árið 2023 um (...) að meðaltali og þær skiptust svona í Neskaupstað:*

*36% með bíl að meðaltali á dag yfir árið.*

*49% í gegnum pósthús að meðaltali á dag yfir árið.*

*15% póstboxþjónusta að meðaltali á dag yfir árið.*

*Samkvæmt upplýsingum frá rekstrarsviði ÍSP var fjöldi skráðra sendinga á svæðið á dag árið 2023 um (...) að meðaltali og þær skiptust svona á Eskifirði:*

*23% með bíl að meðaltali á dag yfir árið.*

*46% í gegnum pósthús að meðaltali á dag yfir árið.*

*31% póstboxþjónusta að meðaltali á dag yfir árið.*

*Samkvæmt upplýsingum frá rekstrarsviði ÍSP var fjöldi skráðra sendinga á svæðið á dag árið 2023 um (...) að meðaltali og þær skiptust svona á Fáskrúðsfirði:*

*11% með bíl að meðaltali á dag yfir árið.*

52% í gegnum pósthús að meðaltali á dag yfir árið.

37% póstboxþjónusta að meðaltali á dag yfir árið.

Samkvæmt upplýsingum frá rekstrarsviði ÍSP var fjöldi skráðra sendinga á svæðið á dag árið 2023 um (...) að meðaltali og þær skiptust svona á Breiðdalsvík:

20% með bíl að meðaltali á dag yfir árið.

80% í gegnum pósthús að meðaltali á dag yfir árið.

Póstbox ekki komið upp, verður sett upp 2024.

VI. Annað sem getur haft áhrif á möguleika íbúa á að sækja póstþjónustu sem fellur undir alþjónustu.

Sjá liði 7-9

(19) Eitt af meginatriðum frumvarps til laga um póstþjónustu, sem varð að lögum nr. 98/2019, var að með því hafi verið opnað eins mikið og talið er ásættanlegt á sveigjanleika markaðsaðila til að breyta þjónustufyrirkomulagi til kostnaðarlækkunar og/eða tekjuauka, beint eða á grundvelli reglugerðarheimilda.

*„Þessi viðleitni er rauður þráður í frumvarpinu, þ.e. að koma ekki í veg fyrir nauðsynlegan sveigjanleika fyrir stjórnvöld og markaðsaðila til að bregðast við markaðsþróun og öðrum áskorunum sem ógnað geta lágmarkspóstþjónustu á hverjum tíma.“<sup>1</sup>*

(20) Í 7. gr. reglugerðar um alþjónustu nr. 400/2020 er fjallað um umfang alþjónustu og þar segir:

*Eftirfarandi þjónusta fellur undir alþjónustu:*

- Aðgangur að afgreiðslustað, þ.e. aðstöðu í húsnæði, bifreið, sjálfvirkum afgreiðslukössum eða póstkössum.
- Almennur útburður, innan alþjónustu, skal vera að lágmarki tvisvar í viku nema kringumstæður eða landfræðilegar aðstæður hindri slíkt.

*Póstþjónusta, en til hennar teljast:*

- Rekjanlegar sendingar og tryggðar sendingar.
- Bréf allt að 2 kg.
- Pakkar upp að 10 kg innanlands.
- Pakkar upp að 20 kg milli landa.

---

<sup>1</sup> Kaffi 6: Mat á áhrifum <https://www.althingi.is/altext/149/s/0293.html>

- *Sendingar fyrir blinda og sjónskerta allt að 2 kg.*

(21) Í 1. tl. 1. mgr. 4. gr. laga um póstpjónustu er tilgreint að *afgreiðslustaður* sé aðstaða, t.d. húsnæði, bifreið, eða sjálfvirkur afgreiðslukassi þar sem einstaklingar og lögaðilar geta fengið póstpjónustu eins og áður segir.

(22) Ein meginskylda ÍSP sem alþjónustuveitanda er að afhenda bréf og böggla til skráðs viðtakanda sem og að móttaka bréf og böggla til póstméðferðar frá viðskiptavinum sínum.

(23) Engin breyting er boðuð af hálfu ÍSP varðandi útburð póstsendinga á svæðinu. Bréfaþóstur verður áfram borinn út af starfsmönnum ÍSP og bögglaþóstur verður keyrður til viðtakenda eða afhentur í póstboxi. Breytingin felst eingöngu í þeim þætti starfseminnar er varðar móttöku sendinga á sérstökum afgreiðslustað (pósthúsi).

(24) Þær breytingar á fyrirkomulagi póstafréttis sem ÍSP hefur tilkynnt um að verði með lokun pósthúsa fyrirtækisins á tilgreindum stöðum í Fjarðabyggð þýða því ekki að fyrirtækið geti ekki lengur staðið við alþjónustuskyldur sínar, heldur sinni þeim á annan hátt.

(25) Tekið verður á móti póstsendingum frá íbúum og fyrirtækjum á öllum fjórum stöðunum með póstbíl á svipaðan hátt og hefur verið gert hjá íbúum utan þéttbýlis um áraraðir og í minni þéttbýliskjörnum víðs vegar um landið. Ætla mátti að eina óhagræðið sem í þessu felst sé að ekki verði lengur afgreiðslustaður í þéttbýlinu með fyrirfram skilgreindum opnunartíma.

(26) Á móti kemur að íbúar geta hringt í póstbílinn og pantað þjónustu innan ákveðins tímaramma eins og segir í skýringum ÍSP með breytingunum. Póstbox eru nú þegar í þremur af þessum fjórum byggðakjörnum og unnið er að því að setja upp póstbox á þeim fjórða, Breiðdalsvík. Aðgangur að póstboxi er hluti af skilgreiningu á hugtakinu afgreiðslustað samkvæmt lögum um póstpjónustu.

(27) Úrskurðarnefnd fjarskipta- og póstmála hefur í tveimur úrskurðum fjallað um sambærilegar breytingar á þjónustustigi, sbr. úrskurði nefndarinnar nr. 3/2007<sup>2</sup> og 7/2008. Í úrskurði nefndarinnar nr.

---

<sup>2</sup> Úrskurður nr. 3/2007, [https://www.byggdastofnun.is/static/files/Postmal/Urskurdir/2007/urskurdur\\_nr\\_3\\_2007.pdf](https://www.byggdastofnun.is/static/files/Postmal/Urskurdir/2007/urskurdur_nr_3_2007.pdf)

7/2008,<sup>3</sup> þar sem fjallað var um hliðstæðar breytingar og hér er lagt til að verði á þjónustu ÍSP í Fjarðabyggð komst nefndin svo að orði:

*„Með þeim breytingum sem Íslandspóstur boðaði við pósthjónustu á Laugum verður ekki séð að Íslandspóstur hf. standi ekki við þessar skyldur sínar. Landspósturinn mun taka á móti póstsendingum á ferðum sínum og er því þessi þjónusta síst óaðgengilegri flestum neytendum en áður. Þjónustustig gagnvart íbúum Lauga er það sama og það sem flestir íbúar utan þéttbýliskjarnans njóta.“*

(28) Byggðastofnun telur þær breytingar sem boðaðar eru á fyrirkomulagi alþjónustu ÍSP í Fjarðabyggð í samræmi við heildarmarkmið laga um pósthjónustu nr. 98/2019, þ.m.t. þær skyldur sem hvíla á fyrirtækinu sem alþjónustuveitanda

(29) Byggðastofnun beinir því til ÍSP að kynna fyrirhugaðar breytingar mjög vel fyrir íbúum svæðisins og ganga úr skugga um það að þeir séu vel upplýstir um þjónustuleiðir fyrirtækisins.

Að öllu framangreindu virtu þá er það niðurstaða Byggðastofnunar að ÍSP sé heimilt að breyta fyrirkomulagi pósthjónustu í Fjarðabyggð á þann veg sem greinir í erindi fyrirtækisins, að póstafréiðslum fyrirtækisins í Neskaupsstað, á Eskifirði, Fáskrúðsfirði og Breiðdalsvík verði lokað en afgreiðslustaður verði framvegis í bifreið og/eða í sjálfvirkum afgreiðslukassa.

---

<sup>3</sup> Úrskurður nr. 7/2008, [https://www.byggdastofnun.is/static/files/Postmal/Urskurdir/2008/urskurdur\\_nr\\_7\\_2008.pdf](https://www.byggdastofnun.is/static/files/Postmal/Urskurdir/2008/urskurdur_nr_7_2008.pdf)

# ÁKVÖRÐUNARORÐ

1. Byggðastofnun samþykkir beiðni Íslandspósts ohf. dagsett 29. febrúar 2024, og heimilar fyrirtækinu að loka póstafréttum fyrirtækisins sem reknar hafa verið í Neskaupsstað, á Eskifirði, Fáskrúðsfirði og Breiðdalsvík og staðfestir jafnframt að alþjónustuskyldur fyrirtækisins eru uppfylltar.
2. Ákvörðun þessi er kæránleg til úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála, sbr. 42. gr. laga nr. 98/2019. Kæran skal berast úrskurðarnefnd innan fjögurra vikna frá því viðkomandi varð kunnugt um ákvörðun Byggðastofnunar. Um meðferð kæru vegna ákvarðana Byggðastofnunar skulu gilda sömu málsmeðferðarreglur og kveðið er á um í 20. gr. laga nr. 75/2021 um Fjarskiptastofu auk ákvæða reglugerðar nr. 36/2009 um úrskurðarnefnd fjarskipta- og póstmála. Samkvæmt 4. mgr. 20. gr. laga nr. 75/2021 getur aðili einnig borið ákvörðun Byggðastofnunar beint undir dómstóla án þess að mál sé fyrst borið undir úrskurðarnefnd. Slíkt mál skal höfðað innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi fékk vitneskju um ákvörðun stofnunarinnar. Málshöfðun frestar ekki réttaráhrifum ákvarðana stofnunarinnar. Málskot beint til dómstóla hindrar að úrskurðarnefnd sé heimilt að taka kæru til málsmeðferðar.

Sauðárkrókur 11. júní 2024

---

Hjalti Árnason

---

Arnar Már Elíasson