



FORBRUKEROMBUDET

Samferdselsdepartementet
Postboks 8010 Dep
0030 OSLO

Deres ref.

Vår ref.
Sak nr: 14/1103-2
Saksbehandler: Mats Bjønnes
Dir.tlf: 95 83 11 04

Dato:
01.09.2014

Høring - Nytt felles parkeringsregelverk for offentlig og privat parkering

Det vises til høringsbrev fra Samferdselsdepartementet av 30. mai 2014 vedrørende det ovennevnte.

Innledende merknader

Innledningsvis vil jeg er først og fremst si at det er svært positivt at Samferdselsdepartementet nå fremmer forslag om en ny felles parkeringsregulering med felles bestemmelser for offentlig og privat vilkårsparkering.

Forslaget innebærer på mange viktige områder en styrking av forbrukervernet. Vilkårsparkering er et område jeg har sett mange problemer, og er et område der Forbrukerombudet stadig mottar klager fra forbrukerne. Slike forbrukerklager var også bakgrunnen for at Forbrukerombudet i 2004 så det nødvendig å fremforhandle standardvilkår for privat parkering sammen med Norges Parkeringsforening (Norpark).

Det er positivt at man flere steder i forslaget har sett hen til dagens standardvilkår ved utformingen av nytt regelverk. Vilkårene er allerede et resultat av forhandlinger mellom Forbrukerombudet og bransjen om aktuelle spørsmål som både forbrukersiden og bransjen har sett særlige problemer med, og som for mange tilfeller derfor tilbyr balanserte og rimelige løsninger på en rekke praktiske problemstillinger.

I det følgende vil jeg knytte kommentarer til de enkelte bestemmelsene og vurderingene som er lagt til grunn i utkast til forskrift om vilkårsparkering for allmennheten og håndheving av private parkeringsreguleringer.

Kapittel 1 – Formål, definisjoner og virkeområde

§ 1 - Formål

Det er positivt at formålsbestemmelsen understreker at formålet med regelverket er å sikre en forbrukervennlig utøvelse av parkeringsvirksomhet. Det er svært viktig at forbrukeren på forhånd gjøres kjent med sine rettigheter og plikter på en forståelig måte før parkeringen foretas. Formålsbestemmelsen bidrar etter min vurdering til å synliggjøre at hensynet til

forbrukervennlig utøvelse vil være av betydning også ved en eventuell tolkningstvill av det foreslåtte regelverket.

§ 3 - Virkeområdet for ordningen

Generelt støtter jeg de fleste av forslagene som fremkommer i høringsnotatet. Når det gjelder virkeområdet for ordningen må jeg imidlertid presisere at det er uheldig for forbrukerne, at man blir stående igjen med to ulike klageordninger, ett for vilkårsparkering og ett for «gebyrtilfellene», det såkalte enerettsområdet som er knyttet til bruken av offentlige skilt.

Jeg deler departementets vurdering om forbrukerhensynene som gjør seg gjeldende der det ilegges sanksjoner. Uberettiget sanksjonering og håndheving utgjør i dag de største forbrukerproblemene når det gjelder parkering. Det er derfor viktig at det av bestemmelsen om virkeområdet klart fremgår at kravene etter forskriften gjelder dersom man sanksjonerer på et område og samtidig at man uttrykkelig viser til at kravene som følger av kapittel 3 (personell), 8 (sanksjon) og 9 (klage) gjelder i sin helhet der sanksjoner benyttes.

For å sikre et tilstrekkelig forbrukervern er det viktig at et felles regelverk gjelder enkelte former for private parkeringsreguleringer som ikke er vilkårsparkering som tilbys allmennheten. I utgangspunktet faller slike tilfeller utenfor virkeområdet for ordningen, men brukernes behov for å beskyttes mot urimelig håndheving vil også her kunne være tilstrekkelig fremtredende, og det er derfor positivt at disse tilfellene uttrykkelig reguleres i forskriften.

Etter mitt syn vil det på bakgrunn av det ovennevnte være fornuftig at forskriftens tittel gir uttrykk for at virkeområdet i tillegg til å gjelde vilkårsparkering for allmennheten også omfatter håndheving av private parkeringsreguleringer, slik som det er foreslått i høringsnotatet.

Kapittel 3 - Krav til personell

Det er gode grunner for at det i tråd med høringsforslaget innføres krav til personell som utøver parkeringskontroll. Ved at det stilles minimumskrav bidrar man til å sikre kvaliteten på håndhevingen. Etter høringsforslaget skal personell etter endt opplæring være i stand til å utføre ansvarlig kontrolltjeneste, vise evne til å arbeide i samsvar med lover, forskrifter og avtaler, vise evne til å ta gode etiske- og skjønsmessige avgjørelser og opptre på en høflig og hensynsfull måte. Dette er viktige kvalifikasjonskrav som vil bidra til at nye regler om parkering i praksis blir gjennomført som tiltenkt.

§ 8 - Generelle krav til ansatte

Jeg er svært fornøyd med at man direkte i forskriften vil regulere at parkeringsvirksomheten ikke har anledning til å avlønne sine parkeringsvakter provisjonsbasert eller ved bonusordninger som kobles opp mot ilagte reaksjoner. Et slikt forbud vil ha en svært viktig og riktig signaleffekt som igjen vil kunne bidra til å styrke forbrukernes tillitt til parkeringsbransjen. Det har tidligere vakt sterke reaksjoner at enkelte aktører har valgt å lønne sine parkeringsvakter på denne måten. Jeg er av den oppfatning at

provisjonsavlønning av parkeringsvakter strider mot forbrukernes rettsfølelse og har tidligere tatt til orde for å innføre et forbud mot denne typen avlønning av parkeringsvakter.

Økonomisk profitt i form av provisjon vil være et sterkt virkemiddel for å påvirke ansatte til å ilegge flere sanksjoner. Dersom man ikke har et slikt forbud vil det etter mitt syn kunne føre til at kontrollører i sin utøvelse ikke utviser et tilstrekkelig saklig skjønn, og at tvilstilfeller blir avgjort i forbrukers disfavør. Konsekvensen her vil kunne være at forbrukeren i en del tilfeller vil ilegges kontrollsanksjon som det ikke er grunnlag for.

Et forbud vil etter mitt syn kunne bidra til å sikre troverdigheten rundt de nye felles parkeringsreglene og styrke tilliten til regelverket hos den alminnelige forbruker.

Kapittel 4 - Behandling av melding, krav til parkeringsområde og tilsyn

§ 18 - Opplysnings- og rapporteringsplikt

Det er positivt at Statens vegvesen og parkeringsklagenemnda gjensidig skal informere hverandre om forhold som kan ha betydning for hverandres oppgaver. Dette vil være nødvendig for Statens vegvesen vurdering av om foretakene driftes i samsvar med bestemmelsene i forskriftene og for øvrig drives på en forsvarlig måte.

Kapittel 5 - Krav til skilting

§ 22 - skilting

Det bør etter mitt syn på dette punktet vurderes å ta inn en bestemmelse i forskriften tilsvarende den man i dag finner i standardvilkårene (langversjon) punkt 3.1. Bestemmelsen sier at skilting og oppmerking skal utføres slik at en normalt oppmerksom fører vil forstå sine rettigheter og plikter for parkering på gjeldende område, og at vilkårene for parkering skal presenteres for fører før han eller hun kan bli bundet av disse vilkårene. Informasjon som pris, betalingsvilkår, andre vilkår knyttet til bruken, reaksjoner på brudd på vilkår osv., vil være av helt sentral betydning for at forbrukeren kan sette seg inn i tjenesten som tilbys. Det er derfor svært viktig at det sikres at forbrukerne på klart og tydelig gis slik informasjon ved parkering og at det presiseres helt klart at man som kunde ikke er bundet før man har fått presentert for seg vilkårene som gjelder på området.

Særlig om dokumentasjonsplikt ved gratisparkering (Høringsnotatets punkt 17.12)

Gratisparkering er foreslått regulert gjennom bruk av felles skilt og gjennom endringer i betegnelsen av skiltet som i dag benyttes for urskive. I mangel av utkast til slik endring ser Forbrukerombudet grunn til å understreke at man her må tydeliggjøre med klar tekst at skiltet også regulerer gratisparkering mot billett. Urskive er i dag lite utbredt og det kan neppe påregnes at den jevne forbruker er kjent med dette underskiltet.

Særlig om videreføring av betalingsfritaket for elektriske og hydrogendrevne motorvogner (høringsnotatets punkt 22.2)

Behovet for klargjørende informasjon gjør at det etter mitt syn må fremgå av underskilt at betalingsfritak for elektriske og hydrogendrevne kjøretøy gjelder, og eventuelt på hvilke vilkår. Ideelt syntes det imidlertid som en bedre og mer forutberegnelig løsning at det er en

eventuell *betalingsplikt* det informeres særskilt om. Særlig så lenge man har et generelt betalingsfritak på kommunale plasser for denne typen kjøretøy.

§ 25 - Undersøkelsesplikt.

Forbrukerombudet har tidligere spilt inn at det ikke er hensiktsmessig å ha en bestemmelse om førers undersøkelsesplikt som skal gjelde all vilkårsparkering. I dag har man en slik regel i parkeringsforskriften for offentlig parkering, men der gjør andre hensyn seg gjeldende, f.eks. behov for gatelydding, gravearbeid osv. De samme hensynene vil imidlertid ikke gjelde for all vilkårsparkering. Det er derfor positivt at forslaget som foreligger vil begrense førers undersøkelsesplikt til å gjelde parkeringsplass på «en integrert del av ferdselsåre langs offentlig veg», der hensynet til kommunens ansvar for å ivareta trafikale hensyn gjør seg gjeldende.

For annen vilkårsparkering må utgangspunktet være at forbrukeren forholder seg til skiltingen på tidspunktet for parkeringen. I mange tilfeller vil også forbrukeren ha en berettiget forventning om å kunne stå parkert på stedet over lengre tid, såfremt det er slik adgang. Behovet for vedlikehold eller ny regulering av det aktuelle parkeringsområdet må etter mitt syn ivaretas ved at nye eller endrede skilt gjelder for nye parkerende. Dersom operatøren har behov som gjør at bilen må fjernes bør dette først og fremst søkes løst gjennom dialog med bileieren. Er slik dialog ikke mulig å gjennomføre, bør fjerning av motorvognen skje på operatørens regning og risiko.

Kapittel 7 - Betaling

§ 31 - Generelt om betaling

Det kreves etter bestemmelsen at betaling skal skje umiddelbart etter at kjøretøyet er stilt på plass. Parkering er en tjeneste og forbrukeren må gis en anledning til å sette seg inn i vilkårene som gjelder på området før man bestemmer seg om man vil benytte seg av parkeringen som tilbys.

I forslaget § 36 fjerde ledd i kapittel 9 om sanksjonering følger det imidlertid at kontrollsanksjon først kan ilegges tidligst 5 minutter etter at motorvognen er stilt på plass eller parkeringstiden er utløpt. Dette vil tilfredsstillende hensynet til at den parkerende får nødvendig tid til å betale og sette seg inn i vilkårene på stedet.

Både næringen og forbrukersiden har pekt på hvordan små tidsovertredelser vil kunne ramme urimelig hardt i en del tilfeller. Det har også blitt pekt på problemer med uriktig tidskontroll og store ulikheter i praktiseringen av frimarginer mellom ulike aktører. Hensynet til forbrukeren tilsier at frimarginen med fordel bør være fem minutter, slik det er foreslått i forskriften. Tre minutters frimargin som næringen har trukket frem, er knapt med tanke på feilmargin på klokke, og med hensyn til rimeligheten ved illeggelse av kontrollsanksjon for en svært liten oversittelse. En frimargin vil være en stor fordel i forhold til å avhjelpe flere forbrukerproblemer man har sett ved utøvelse av kontroll.

Gode grunner taler for at man i tillegg til å ha en bestemmelse som sikrer mulighet for etterskuddsbetaling allerede fra et tidligere tidspunkt (for eksempel 6 mnd. etter at forskriften

trår i kraft) tilbys på steder der forbrukerne lett kunne utsettes for forhold utenfor deres kontroll som vil kunne gjøre det vanskelig å anslå lengden på parkeringstiden, som på sykehus og utfartssteder som f.eks. togstasjoner og fergekaier.

Når det gjelder spørsmålet om veksling, er jeg av den oppfatning at forbruker som et minimum må få informasjon om manglende veksling ved betalingsautomaten, dersom dette er tilfellet. Ved alternative betalingsmetoder kan slik informasjon være utslagsgivende for hvilken betalingsmåte forbruker velger å benytte seg av.

Kapittel 8 - Sanksjonering

§ 36 - Kontrollsanksjon

Parkering vil være en kontraktsrettslig forpliktelse mellom tilbyder av parkeringsplassene og brukerne av disse. Sanksjonen ved et eventuelt kontraktsbrudd bør derfor være rimelig og stå i forhold til det økonomiske tapet som eventuelt oppstår ved kontraktsbruddet.

Det er derfor positivt at forslaget legger opp til en 3-delning som gir uttrykk for en større forholdsmessighet mellom overtredelsen og sanksjonen enn det som følger av parkeringsbransjen i dag. Det bør imidlertid vurderes å innføre en bestemmelse tilsvarende generalklausulen i dagens standardvilkår punkt 5.1, som slår fast at eventuelle sanksjoner ved brudd på parkeringsvilkårene bør stå i rimelig forhold til bruddets art. En slik generell regel vil kunne fange opp eventuelle nye tilfeller som tilsier at en lavere sats bør benyttes. En slik løsning vil være tillitsskapende overfor publikum og vil være med på å styrke forbrukernes tillit til regelverket.

Når det gjelder kontrollsanksjonens størrelse viser vi hovedsakelig til Forbrukerombudets tidligere innspill angående dette, som også delvis er inntatt i høringsforslagets punkt 12.6. Jeg vil imidlertid understreke at normaltapet ved en feilparkering vil variere alt etter hva slags feilparkering det er tale om. I svært mange tilfeller vil grunnlaget for illeggelsen av kontrollaksjon være relativt korte fristoversittelser. Norparks generelle beregninger som vist til i høringsforslaget gir ingen indikasjon på hva som vil være normaltapet ved de vanligste typetilfellene av brudd på bestemmelsene. Man bør derfor utvise varsomhet med å legge denne typen gjennomsnittstall som normgivende når nivået på sanksjonen skal fastsettes.

Dersom man velger å reservere den lavere satsen kun for å gjelde brudd på vilkår der det ikke er innført betalingsplikt og overtredelse av reservert parkering til kunde, besøkende, gjest eller lignende, mener jeg at normalsanksjonen på 600,- kr i mange tilfeller ikke vil stå i rimelig forhold til bruddets art.

Begrepene som begrenser adgangen til å parkere er også en viss grad skjønnsmessige. Det vil kunne være uklart for forbrukeren hva som konkret kreves og hvor strengt begrepene praktiseres. Det finnes flere eksempler på svært firkantet praktisering av slike vilkår, for eksempel at kunder har blitt sanksjonert når man gjør ærend i flere butikker. Et annet tilfelle er der man har benyttet kundeparkering, men har blitt sanksjonert for å ha brutt reglene for gjesteparkering fordi man selv er bosatt i nærheten av der man er på besøk e.l. Andre problemer man har sett ved denne typen parkering er der tidsbegrensing knyttes til parkering

på stedet, og tidsbegrensningen oversittes på grunn av forhold der man er kunde, f.eks. kø på legekontoret, posten e.l. Publikum opplever det svært urimelig å bli sanksjonert for slike overtredelser med samme sats som for andre overtredelser.

Parkeringsklagenemda bør som i de ovennevnte tilfellene derfor kunne vurdere om sanksjonen står i rimelig forhold til bruddets art, og bør eventuelt kunne sette ned kontroll sanksjonen til den laveste satsen. I tillegg bør man vurdere å ta inn ytterligere konkrete typetilfeller der vi ser at overtredelsen ikke står i forhold til sanksjonens størrelse. Jeg viser her i tillegg nærmere til mine kommentarer til punkt 26.1 om eventuell forskriftsfesting av ulike typetilfeller.

Særlig om regulering av kontroll sanksjonsbeløpet

Når det gjelder spørsmålet om hvilken enhet kontroll sanksjonen bør reguleres mot for å sikre at den opprettholder sin funksjon som normalt apserstatning og sitt adferdsnormerende element over tid, vil det etter mitt syn være klare hensyn som taler for å knytte kontrollavgiften til inkassogebyret etter inkassoloven.

Satsen til inkassogebyret justeres jevnlig i henhold til utviklingen i konsumprisindeksen, men ivaretar samtidig hensynet til skylderen ved en egen vurdering av om gebyret bør justeres. Inkassogebyret er derfor etter mitt syn det mest egnede instrumentet å regulere kontroll sanksjonen opp mot, da dette i best grad ivaretar at både prisutviklingen og hensynet til skyldner. På denne måten unngår man samtidig trolig best en situasjon der kontroll sanksjonen økes med en størrelse og hyppighet som gjør at satsen på kontrollavgiften innen kort tid oppfattes som uforholdsmessig streng i normalt tilfellene.

Alternativt syntes det mer naturlig å knytte reguleringen mot konsumprisindeksen enn lønnsindeks. Konsumprisindeksen er den indeksen lovgiver normalt har valgt når man i lov og forskrift har ønsket å ta hensyn til svingninger i utgifter og inntekter. Jeg er ikke kjent med at lønnsindeksen har vært benyttet til dette formålet i annet regelverk. Å regulere mot lønnsindeksen kan også være problematisk da ikke alle parkerende er lønnsinntakere. Man bør da i så fall også se nærmere på hvordan grupper som skoleelever, studenter, trygdede osv. påvirkes av reguleringen. Det er grunn til å tro at nettopp disse gruppene vil kunne rammes hardere av en justering etter normal lønnsvekst enn andre grupper.

Særlig om sanksjonering ved langtidsparkering

Forbrukerombudet understreker at det er viktig at en slik ordning i all hovedsak tar sikte på å ramme misbrukstilfellene og antar at den foreslåtte begrensningen i forslaget § 36 siste ledd, om at regelen kun skal gjelde for parkeringer med varighet over tre døgn, vil kunne ivareta dette hensynet på en god måte.

§ 37 - Betalingsansvar

Det er positivt at forslaget i større grad ivaretar hensynet til de parkerende, slik at kommunenes særlige inndrivingsfordeler som følger av parkeringsforskriften foreslås fjernet. Når det gjelder forslaget om solidaransvar for eier og fører, viser jeg til tidligere innvendinger fra Forbrukerombudet mot et slikt solidaransvar for ilagt kontroll sanksjon.

Rettsikkerhetsbetraktninger tilsier at man i stor grad viser varsomhet med bruken av solidaransvar ovenfor slike krav, og jeg er av den generelle oppfatning at en sanksjon på bakgrunn av et kontraktsbrudd i utgangspunktet bør bæres av den som faktisk har begått overtredelsen. Etter min oppfatning må man derfor i tilfeller der føreren er kjent forholde seg til føreren. Det bør i forslaget i tillegg også presiseres at eier kun er ansvarlig for det opprinnelige beløpet og ikke for eventuelle inndrivingskostnader ved å gå på fører der et slikt forsøk ikke fører frem.

Det følger av forslaget § 37 annet ledd at solidaransvaret mellom fører og eier også omfatter fjerning og forvaring av motorvogn. Rettsikkerhetsbetraktninger tilsier også her at man viser varsomhet med bruk av solidaransvar overfor slike krav. Fjerningskostnader er imidlertid ikke på samme måte massekrav som kontroll sanksjoner vil være. Det vil også være større økonomiske konsekvenser tilknyttet en fjerning av motorvogn. Det samme behovet for en effektiv inndrivelse av denne typen krav vil ikke gjøre seg gjeldende i samme grad som for kontroll sanksjon. Jeg er derfor av den oppfatning at det ikke bør gjelde et slikt solidaransvar for fjerning- og forvaringskostnader, og at disse bør bæres av den som har begått overtredelsene.

§ 38 - Fjerning fra plasser for vilkårsparkering

En fjerning vil oppleves som inngripende, og det er hensiktsmessig at dette reguleres på en klar måte. En fjerning vil også medføre store ulemper, ekstrakostnader og mulighet for skader på kjøretøyet. Det er derfor viktig at en fjerning er nødvendig, at eieren av kjøretøyet har blitt forsøkt varslet på forhånd og at det klart fremgår av skilting eller lignende at fjerning kan skje, og hvor fører kan innhente nærmere opplysninger om fjerningen. Utgangspunktet for fjerning etter forslaget, baserer seg på fjerningsadgangen slik den i dag er regulert av standardvilkårene (langversjonen) punkt 8. Det er positivt at man her tar utgangspunktet i regelverket som Forbrukerombudet og Norpark i sin tid utviklet.

Når det gjelder spørsmålet om å kunne få utlevert kjøretøyet når fjerning er igangsatt men kjøretøyet ennå ikke er fjernet, anser jeg det som hensiktsmessig at forbruker får en slik utleveringsadgang, slik utkastets § 38 siste ledd legger opp til. Det ville være svært lite hensiktsmessig å legge til rette for en løsning der forbruker ikke kan få tilbake bilen på dette tidspunktet, men at den først må fjernes for så å skulle hentes på et senere tidspunkt. Da man under den nye ordningen legger opp til at det i utgangspunktet *ikke* er tilbakeholdsrett i borttauet kjøretøy, tilsier hensynet til sammenhengen i regelverket at det heller ikke bør stilles krav om at forbruker betaler for kontroll sanksjon og kostnadene ved tilkalling av fjerningskjøretøy for å få kjøretøyet utlevert på plassen. Det anses som hensiktsmessig at den feilparkerende må betale rimelige kostnader parkeringsselskapet har hatt med å rekvirere fjerningskjøretøy, men det må være tilstrekkelig at et slikt krav drives inn som et alminnelig pengekrav.

Høringsforslaget legger opp til en utvidet fjerningsadgang på plasser avsatt for forflytningshemmede. Forbrukerombudet har tidligere uttrykt skepsis til en regel som umiddelbart tillater umiddelbar fjerning av hensyn til forbrukerne, og har tidligere gitt uttrykk for at en slik fjerningsadgang bør følge den ordinære fjerningsadgangen.

Det følger av høringsforslaget § 38 fjerde ledd at fører/eier skal forsøkes varslet før fjerning kan skje ved parkering reservert forflytningshemmede uten gyldig parkeringsbevis. Det oppstilles imidlertid ikke et nødvendighetsvilkår, slik det følger av fjerningsadgangen i bestemmelsens første ledd, og som i dag følger av standardvilkårene. Det forhold at kjøretøyet står på en plass avsatt til forflytningshemmede vil imidlertid i mange tilfeller føre til at et slikt nødvendighetsvilkår blir oppfylt. I høringsforslaget pekes det på utfordringer knyttet til at personer som benytter parkering som er reservert forflytningshemmede tar en kalkulert risiko, og deres betalingssevne gjør at den økonomiske sanksjonen i mange tilfelle ikke har tilstrekkelig effekt for å forhindre urettmessig bruk av de reserverte plassene.

På bakgrunn av de utfordringer er knyttet til urettmessig bruk av parkeringsplasser avsatt til forflytningshemmede som illustrert i høringsforslaget, er jeg kommet til at en generell regel som tillater umiddelbar fjerning etter varsling er forsøkt i tilstrekkelig grad vil ivareta forbrukerhensynene.

§ 41 - Behandling av fjernede kjøretøy

Jeg støtter forslaget om å innta en lignende bestemmelse som vegtrafikklovens § 37 om at kjøretøy står for "eiers regning og risiko", men at det i bestemmelsen inntas formuleringen om erstatningsansvar slik det følger av standardvilkårene (langversjonen) punkt 2.2. Denne bestemmelsen gir langt på vei uttrykk for de alminnelige erstatningsreglene, men anses å bidra til økt aktsomhet hos virksomhetene. Det er derfor hensiktsmessig at dette reguleres direkte i forskriften, og tydeliggjør at den virksomhet som har motorvognen i sin besittelse gjør det som er mulig for å forhindre skade på kjøretøyet.

§ 42 - Fjerning fra annet enn plasser for vilkårsparkering

Jeg støtter forslaget om særlig regulering av fjerningsadgangen for brudd på annet enn vilkårsparkering. Utgangspunktet for slik fjerning må være strengt og derfor ha en høy terskel, slik at fjerningen skjer på en måte som i tilstrekkelig grad ivaretar publikums interesser. Etter mitt syn vil bestemmelsen som foreslått i utkastet ivareta forbrukerinteressene på en god måte.

§ 43 - Særlig om dokumentasjon

Det alminnelige utgangspunktet er at det er den som hevder å ha et krav som må kunne sannsynliggjøre dette.

Det er derfor positivt at det inntas en egen bestemmelse som regulerer at parkeringsvirksomheten må sikre nødvendig dokumentasjon for sitt krav. Forbrukerombudet har mottatt flere innspill og klager fra forbrukere der parkeringsvirksomheten ifølge klagerne ikke har lagt frem dokumentasjon for sitt krav, eksempelvis fotografi av feilparkering, med den konsekvens at kravet kun bygger på kontrollørens protokoll. Dagens teknologi tilsier at det ikke burde by på noen store problemer å kunne sørge for at man har fotobevis i hver enkelt sak.

Ved at forbrukers rett til å få utlevert dokumentasjon på forespørsel sikres, vil hensynet til sakens opplysning og kontradiksjon ivaretas, slik at forbruker er i bedre stand til å vurdere

om grunnlaget for å klage på illeggelse av kontrollanksjon er tilstede. Bestemmelsen kan derfor også være med på å forhindre at flere saker enn nødvendig klages inn til nemnda.

Kapittel 9 - Klageordning

Generelt om klageordningen

Forbrukerombudet er av den oppfatning at et tvisteløsningssystem bør være enkelt, raskt og gratis for forbrukerne å benytte seg av. Et tvisteløsningssystem bør også være mest mulig altomfattende, dvs. at man uansett hva slags parkeringsklage du har bør du ha tilgang på en tvisteløsningsordning som tilfredsstillende de generelle kravene. Jeg mener derfor det er uheldig at "gebyrtilfellene" fremdeles blir stående utenfor og at man fortsatt opererer med to ulike klageordninger etter dette arbeidet er ferdigstilt.

I høringsnotatet fremkommer det at man har sett behovet for en gjennomgang også av gebyrordningen, og at klagereglene også her vil være sentralt. Vi vil derfor oppfordre til at dette spørsmålet utredes snarest mulig slik at forbrukere kan få én klageordning å forholde seg til, uavhengig av hvilken type parkeringsklage man har.

§ 44 - Klage til virksomheten

Jeg støtter forslaget om at et selskap ikke kan ta betaling for å behandle en klage. Utover argumentet om at det er tids- og arbeidskrevende å administrere, er det også prinsipielt uheldig dersom folk måtte betale for eventuelle feil den næringsdrivende har gjort. Jeg viser her til tidligere innspill fra Forbrukerombudet.

Den nye parkeringsforskriften vil rette seg mot vanlige forbrukere. Det er derfor positivt at forslaget ikke stiller krav til at klagen bør utformes i samsvar med forvaltningsloven § 32 så langt den passer, slik det tidligere har vært foreslått. En slik henvisning ville føre for langt på flere områder og blitt upresis i en slik forskriftstekst. Det bør imidlertid vurderes om det i forskriften bør angis mer konkrete momenter som klagen må inneholde. En angivelse av momenter klagen skal inneholde vil også være en fordel der forbrukeren gir en mangelfull klage, og selskapet derfor må be forbrukeren om tilleggsopplysninger for å være i stand til å behandle klagen. Dette vil være ressurs- og tidsbesparende for virksomheten, samtidig som forbruker ved utfylling av fullstendige opplysninger kan få avgjort sin klage hos virksomheten på kortere tid.

Når det gjelder fristen for å klage på en illeggelse av en kontrollanksjon er det positivt at fristen uttrykkelig er oppgitt til 3 uker, slik at bestemmelsen ikke kun inneholder referanser til forvaltningsloven, da dette vil bli for vanskelig for forbrukere flest å forholde seg til. Det bør imidlertid vurderes at man i tillegg konkretiserer fristberegningsreglene direkte i forskriften og ikke kun henviser til relevante bestemmelser i forvaltningsloven. Dette underbygges med at jeg stadig mottar henvendelser fra forbrukere som ikke har fått kontrollavgift lagt på bilen, men som først blir kjent med kravet når de mottar purring på denne i etterkant. Det er derfor viktig å påse at klageadgangen ikke forsvinner i slike saker og at det også gis tilstrekkelig med frist for å klage i denne typen tilfeller.

§ 45 - Klagerett til parkeringsklagenemnda

Etter forslaget § 45 annet ledd er utgangspunktet at tjenesteyter gis en frist på 3 uker for å behandle klagen, men at tjenesteyter kan gi et midlertidig svar om at behandlingen av saken vil ta lengre tid, og i så fall hvor lang tid dette vil ta. Forbrukere sikres her retten til å klage saken inn for nemnda, dersom endelig svar ikke er mottatt innen 8 uker. Jeg er positiv til at forslaget legger opp til en tilsvarende modell som man blant finner i forskrift om flyklagenemnda. Dette gir en klar og god ordning, der både hensynet til tjenesteyter og forbruker ivaretas på en god måte.

Når det gjelder spørsmålet om det skal være krav om å benytte særlig skjema for å kunne fremme en klage til nemnda, tilslutter jeg her høringsnotatets synspunkt om at et slikt krav vil bli for strengt. Det vises for øvrig til Forbrukerrådets tidligere innspill og skepsis til et slikt krav.

§ 47 - Parkeringsklagenemnda

Når det gjelder hvem som bør oppnevne representantene har det normalt vært Forbrukerrådet som har vært ansvarlige for dette fra forbrukersiden ettersom det er de som har vært ansvarlige for de ulike nemndsavtalene.

I arbeid med gjennomgang av utenomrettslige tvisteløsninger av forbrukertvister har man blant annet diskutert om også Forbrukerombudet i større grad burde inn i nemndene, for eksempel dersom ombudet har vært sentrale i forhandlingen av vilkår på området. Forslaget til forskrift bygger på mange områder på standardvilkårene som Forbrukerombudet i sin tid var med på å fremforhandle, og det mottas mange klager fra forbrukerne som illustrerer eventuelle problemer med regelverket. Det er således gode grunner for at Forbrukerrådet og Forbrukerombudet oppnevner forbrukersidens representant i samråd.

For spørsmålet om særlig representasjon for de forflytningshemmede der det behandles klager som gjelder forflytningshemmet med parkeringstillatelse, vil det etter mitt syn være tilstrekkelig at nemnda ved behov kan innhente uttalelse fra de forflytningshemmedes organisasjoner. Ikke alle spørsmål som oppstår i denne forbindelse vil nødvendiggjøre slik særlig representasjon.

§ 48 - Sekretariatet

Sekretariatet bør etter mitt syn og slik forslaget legger opp til gjøres uavhengig av bransjen. Dette vil bidra til å sikre notoritet, kvalitet og uavhengighet. SIFO har tidligere i deres gjennomgang av klagenemnder påpekt at uavhengig lokalisering er en viktig faktor for å sikre reell uavhengighet. Det er også positivt at uavhengig lokalisering kommer direkte til uttrykk i forskriftsteksten, og ikke kun innfortolkes i det generelle kravet til at sekretariatet opptre uavhengig og upartisk i deres virksomhet. Dette vil kunne være med på å bidra og kunne forhindre at forbrukere stiller spørsmål om uavhengigheten til sekretariatet.

§ 52 - Nemndas avgjørelse

Etter bestemmelsens sjettede ledd vil nemndas vedtak gis samme virkning som en rettskraftig dom. Spørsmålet om retts- og tvangskraft av avgjørelser må sees i sammenheng med direktiv 2013/11/EU om alternativ tvisteløsning, som nå skal implementeres i norsk rett.

Etter artikkel 10 (2) i direktivet stilles det krav om at tvisteløsningsorganet kun kan fatte retts- og tvangskraftige avgjørelser der partene er informert om og partene spesifikt har akseptert dette, og der informasjonskravene om hvordan slike opplysninger skal gis, reguleres av artikkel 9 (2) i direktivet.

Risikoen for at den næringsdrivende uventet for forbrukeren tar saken inn for domstolen for å få omgjort vedtaket fra nemnden, vil med dette således reduseres.

Etter mitt syn bør spørsmålet om retts- og tvangskraft løses i sammenheng med tilpasning av hele nemndsystemet som følge av implementeringen av direktiv 2013/11/EU om alternativ tvisteløsning.

Til høringsnotatets punkt 26 - Regulering av typetilfeller

Til 26.1 Bakgrunn

Forbrukermyndighetene og bransjen har i en del tilfeller sett konkrete problemer i forhold til utøvelse av håndheving i forbindelse med vilkårsparkeing. Dette er typetilfeller som i praksis har vist seg å skape problemer for en rekke forbrukere og som man ved utforming av standardvilkårene i 2004 så det hensiktsmessig å ta inn særlige regler om.

Det følger av høringsforslaget at reguleringen av enkelte av typetilfellene gis i form av rammebetingelser, retningslinjer eller lignende. Det kan stilles spørsmål om den rettslige karakteren til slike retningslinjer. Man har tidligere sett at bransjen ikke har fulgt alle "bør"-bestemmelser gitt i standardvilkårene, og etter mitt syn må man derfor sikre etterlevelsen av reglene ved en uttrykkelig forskriftsregulering av disse typetilfellene.

Forskriftsskissen legger opp til at man skal vurdere positiv regulering av en del særlige problemstillinger innen parkering. Dagens standardvilkår for privat parkeringsvirksomhet reguler i dag flere av disse spørsmålene. Forbrukerombudet er av den oppfatning at man bør videreføre flere av bestemmelsene i standardvilkårene i det nye regelverket, da disse løser konkrete og praktiske problemstillinger som erfaringsvis har generert mange problemer på området.. Det vises hovedsakelig til de bestemmelsene som regulerer de ulike forholdene etter standardvilkårene. I merknadene til de ulike typetilfellene gis en kortfattet begrunnelse for at forholdet fortsatt særlig bør reguleres.

Jeg viser for øvrig til mine innspill til forslagets kapittel 8 om å samle en del bestemmelser som er viktige for forbrukernes rettigheter og plikter i et eget kapittel. Det anses hensiktsmessig å plassere en del av disse bestemmelsene i et slikt kapittel.

Til 26.3 Billetten ligger godt synlig, men er snudd

Nummeret på parkeringsbillettens bakside vil gjøre det mulig for forbruker å dokumentere i etterkant at det er betalt for parkeringstid. Ved betalt billett vil selskapet ikke har lidt noe økonomisk tap på grunn av manglende betaling. Hensynene for å ilegge en kontroll sanksjon vil derfor ikke på samme måte være til stede som ved manglende betaling.

En snudd billett indikerer at parkeringen er betalt, men at forbruker har gjort en feil ved plasseringen av billetten. Lojalitetsplikten i kontraktsforhold tilsier at den næringsdrivende har en oppfordring til å notere nummeret på billetten som gjør det mulig for kunder å bevise at avgiften faktisk er betalt. Plikten til å notere nummeret på baksiden av billetten bør derfor videreføres i det nye regelverket, og en kontroll sanksjon bør ettergis der kontrollnummer og billett stemmer overens.

Etter mitt syn vil betenkelighetene med ettergivelse av kontroll sanksjon for et slikt tilfelle, ivaretas ved å videreføre bestemmelsen i standardvilkårene punkt 10.3. Fører som gjentatte ganger har blitt ilagt kontroll sanksjon av parkeringsselskapet på grunn av manglende dokumentasjon, vil ikke ha rett på ettergivelse av kontroll sanksjonen.

Til 26.4 Billetten ligger ikke synlig ved kontroll, men forevises i ettertid

Kontroll sanksjon ilagt på grunn av manglende billett, men der avgift beviselig er betalt (f.eks. ved betaling med kort, mobil e.l.) oppfattes av forbrukerne som svært urimelige. De samme hensynene for å kunne ilegge kontroll sanksjon vil ikke gjøre seg gjeldende i tilfeller der forbrukerne rent faktisk har løst billett. Selskapet har her ikke lidt noe økonomisk tap på grunn av manglende betaling. Enkelte selskap opprettholder likevel slike kontrollavgifter med begrunnelse i hensynet til et mer effektivt kontrollsystem. Hensynet til effektiv kontroll kan ikke her veie tyngre enn hensynet til rimelig forretningspraksis og alminnelig lojalitet i kontraktsforhold, slik at man opprettholder sanksjoner overfor kunder som beviselig har betalt for seg. Jeg støtter således departementets konklusjon i punkt 26.4 om at sanksjonen bør frafalles dersom den parkerende i ettertid kan dokumentere at man har betalt for parkeringen.

Dette er imidlertid et typetilfelle som jeg har sett skaper så mye problemer og frustrasjon blant forbrukere at jeg ser et klart behov for en uttrykkelig forskriftsregulering av dette prinsippet.

Til 26.6 Plikter ved automat i ustand

Det har for privat parkering vist seg å være et behov for særlige klarlegging av pliktene til den parkerende ved automatfeil. Forholdet er regulert i standardvilkårene 10.2 bokstav b) for privat parkering, og bestemmelsen gir en løsning på et praktisk problem for den parkerende.

Det følger av høringsnotatet at det ikke er noe ønske om en plikt for fører til å ringe parkeringsselskapet ved automatfeil, noe jeg støtter.

Etter mitt syn bør bestemmelsen i standardvilkårene om automatfeil uttrykkelig reguleres i forskriften, men slik at anbefalingen om notering av referansenummer ved kontakt til parkeringsselskapet i standardvilkårets siste punktum ikke foreslås videreført.

Til 26.7 Parkering utenfor oppmerket felt, uklar oppmerking og skilting

Viser her til mine kommentarer under § 22, om hvorfor det vil være hensiktsmessig særlig å regulere enkelte deler av den informasjonen som skal gis forbrukeren også under det nye regelverket.

Til 26.8. Betaling til feil automat

I Parkeringsklagenemndas avgjørelser er det en del saker der forbrukere ved parkering på et privatrettslig område som ligger nært opptil et allment tilgjengelig område har betalt til feil automat. I enkelte saker skyldes feilbetalingen at skiltingen på stedet ikke er tilstrekkelig god.

Jeg er enig i høringsnotatets vurdering om at alminnelige krav til god skilting vil gjøre problemet med betaling til feil automat mindre enn i dag, men jeg viser igjen til mine kommentarer til § 22 der jeg tar til orde for at kravet til alminnelig god skilting som i dag følger av standardvilkårene (langversjon) punkt 3.1 uttrykkelig bør reguleres.

Når det gjelder spørsmålet om behovet for en lavere sats ved betaling til feil automat, bør dette etter mitt syn kvalifisere for sanksjon til lavere sats. I slike tilfeller vil bilisten ha utvist betalingsvilje for parkeringen. Ved et eventuelt behov for at misbrukstilfeller rammes vil den ordinære satsen kunne benyttes i tilfeller dersom man gjentatt skulle klage inn kontrollsanksjoner i forbindelse med betaling til feil automat.

Jeg vil avslutningsvis benytte anledningen til å understreke viktigheten av dette forslaget som jeg over lang tid både har sett behov for og etterlyst, og som vi har bidratt til i de to arbeidsgruppene vi har deltatt i.

Med vennlig hilsen

Gry Nergård
forbrukerombud