



Lyngby-Taarbæk Kommune
Toftebæksvej 12
2800 Kongens Lyngby

Lyngby-Taarbæk Kommunes j.nr. 85.02.01- K00-1-23

Jeg har nu afsluttet min behandling af sagen om Lyngby-Taarbæk Kommunes vejledning til borgerne om, hvordan de kan indgive klager over parkeringsafgifter.

Det er efter min opfattelse beklageligt, at Lyngby-Taarbæk Kommune tidligere på sin hjemmeside og i autosvar skrev, at klager over parkeringsafgifter skulle indgives digitalt via kommunens digitale selvbetjeningsløsning, samt efterfølgende skrev, at klager enten skulle indgives via den digitale selvbetjeningsløsning eller via mail.

Kommunen har nu ændret klagevejledningen på sin hjemmeside og i sit autosvar, så der ikke længere står, at en klage skal indgives digitalt via kommunens selvbetjeningsløsning eller mail. Jeg foretager mig derfor ikke mere i sagen.

Baggrunden for resultatet af min undersøgelse fremgår nedenfor.

Udtalelsen vil blive offentliggjort på min hjemmeside sammen med en nyhed om sagen.

24. maj 2023

Dok.nr. 23/01794-8/PH
Bedes oplyst ved
henvendelse

**Folketingets
Ombudsmand**
Gammeltorv 22
1457 København K
33 13 25 12
www.ombudsmanden.dk
post@ombudsmanden.dk

Oplysning om telefontid
og mulighed for personlig
henvendelse findes på
ombudsmanden.dk/kontakt

Ombudsmandens udtalelse

1. Sagens baggrund og forløb

I forbindelse med min behandling af en klage fra en borger over en parkeringsafgift, der var pålagt af Lyngby-Taarbæk Kommune, blev jeg opmærksom på, at kommunen på sin hjemmeside havde skrevet, at klager over parkeringsafgifter skulle indgives via kommunens selvbetjeningsløsning.

I den konkrete sag havde borgeren fået svar fra kommunen, selvom han havde klaget til kommunen via mail.

Af et autosvar, som borgeren havde fået, da han skrev en mail til kommunen, fremgik imidlertid følgende:

”Hvis du ønsker at klage, skal det ske via kommunens hjemmeside.”

Da borgeren havde fået svar fra kommunen på sin klage over parkeringsafgiften, og da jeg ikke kunne hjælpe borgeren til et andet resultat i sagen, foretog jeg mig ikke mere i den konkrete sag.

Jeg bad dog efter ombudsmandslovens § 17, stk. 2, kommunen om at udtale sig om dens krav og vejledning om anvendelse af en digital selvbetjeningsløsning ved indgivelse af klage over en parkeringsafgift.

Kommunen ændrede i den forbindelse i første omgang vejledningen på sin hjemmeside, så det fremgik, at borgerne kunne klage over en parkeringsafgift enten ved at benytte kommunens selvbetjeningsløsning eller via mail. Under min behandling af sagen har kommunen efterfølgende ændret vejledningen og sit autosvar, så der ikke længere står, at en klage skal indgives digitalt via selvbetjeningsløsningen eller mail.

2. Lyngby-Taarbæk Kommunes udtalelser

Lyngby-Taarbæk Kommune har i en udtalelse af 14. april 2023 anført bl.a., at kommunen ikke stiller krav om anvendelse af en digital selvbetjeningsløsning ved indgivelse af klage over en parkeringsafgift. Kommunen anførte endvidere, at den havde ændret teksten på sin hjemmeside og i sit autosvar på mails, så det klart fremgik, at det ikke er obligatorisk af anvende kommunens selvbetjeningsløsning.

I en supplerende udtalelse af 2. maj 2023 har kommunen oplyst, at en borger som udgangspunkt kan klage i den form, den pågældende selv ønsker, og at kommunen har ændret vejledningen herom på sin hjemmeside.

3. Retsgrundlag

I det omfang der ikke i lovgivningen er fastsat særlige formkrav, har borgerne ret til at henvende sig til myndighederne i den form, de selv ønsker – dog forudsat, at myndighederne rent teknisk er i stand til at modtage henvendelser i den form, som borgeren anvender. Jeg henviser til lovforslag nr. L 72 af 30. januar 2002 om ændring af forvaltningsloven (Digital kommunikation),

lovforslagets almindelige bemærkninger, pkt. 2.1 og 2.2. Lovforslaget kan læses på Folketingstidende.dk, samling 2001-02 (2. samling), tillæg A.

Borgerne kan derfor ikke uden hjemmel i lov pålægges pligt til at anvende digital kommunikation – herunder digitale selvbetjeningsløsninger – i forbindelse med deres henvendelser til myndighederne.

Den vejledning og information, som myndighederne giver til borgerne, må ikke fremstå på en måde, der giver borgerne indtryk af, at det er obligatorisk at anvende digital kommunikation, herunder en selvbetjeningsløsning, som det i virkeligheden er frivilligt at anvende.

Jeg henviser til sagerne [FOB 2015-36](#) og [FOB 2019-11](#) samt [overblik #13](#) om generelle forvaltningsretlige krav til offentlige it-systemer i Myndighedsguiden på ombudsmandens hjemmeside.

4. Min vurdering

Som ombudsmanden tidligere har udtalt i sagerne [FOB 2015-36](#) og [FOB 2019-11](#) (på ombudsmandens hjemmeside), er det vigtigt, at myndighederne er opmærksomme på, om det er obligatorisk eller frivilligt at anvende en digital selvbetjeningsløsning, når de udformer klagevejledninger og lægger information til borgerne på deres hjemmeside.

Den vejledning og information, som myndighederne giver til borgerne, må således ikke fremstå på en måde, der giver borgerne indtryk af, at det er obligatorisk at anvende digital kommunikation, herunder en digital selvbetjeningsløsning, hvis der ikke gælder et sådant krav.

Der er ikke hjemmel i lovgivningen til at kræve, at borgere, der ønsker at klage over en pålagt parkeringsafgift, skal anvende en digital selvbetjeningsløsning, eller at de skal klage via mail.

Det er på den baggrund beklageligt, at Lyngby-Taarbæk Kommune tidligere på sin hjemmeside og i autosvar skrev, at klager over parkeringsafgifter skulle indgives digitalt via kommunens digitale selvbetjeningsløsning, samt efterfølgende skrev, at klager enten skulle indgives via den digitale selvbetjeningsløsning eller via mail.

Da kommunen nu har ændret klagevejledningen på sin hjemmeside og i sit autosvar, så der ikke længere står, at en klage skal indgives digitalt via kommunens selvbetjeningsløsning eller mail, foretager jeg mig ikke mere i sagen.

Jeg har sendt en kopi af mit brev til Kommunernes Landsforening til orientering, da det kan være af betydning for andre kommuners vejledning om, hvordan borgere kan indgive klager over parkeringsafgifter.

Med venlig hilsen



Niels Fenger

Kopi til:

Kommunernes Landsforening