



2015-36

Ikke hjemmel til obligatorisk digital selvbetjeningsløsning ved klage over parkeringsafgift. Vejledning på hjemmeside

En kommune skrev på sin hjemmeside, at borgere, der ønskede at klage over en parkeringsafgift, skulle benytte kommunens digitale selvbetjeningsløsning.

Ombudsmanden fandt det beklageligt, at kommunen havde skrevet dette på sin hjemmeside. Der er nemlig ikke i lovgivningen hjemmel til at kræve, at borgere, der ønsker at klage over en pålagt parkeringsafgift, skal anvende en digital selvbetjeningsløsning.

Derudover udtalte ombudsmanden, at den vejledning, som myndighederne giver til borgerne om digitale selvbetjeningsløsninger, ikke må fremstå på en måde, der giver borgerne indtryk af, at det er obligatorisk at anvende en selvbetjeningsløsning, som det i virkeligheden er frivilligt at anvende.

(Sag nr. 15/00473)

I det følgende gengives ombudsmandens udtalelse i sagen, efterfulgt af en sagsfremstilling.

Ombudsmandens udtalelse

1. 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 beskrivelsen af gældende ret i pkt. 2.1 i forslag nr. L 72/2001-02 (2. samling) til lov om ændring af forvaltningsloven (Digital kommunikation), som blev fremsat den 30. januar 2002, og som blev vedtaget som lov nr. 215 af 22. april 2002.

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.

24. juni 2015

Forvaltningsret
115.1 – 12.1

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

Jeg har tidligere udtalt mig om spørgsmål om myndighedernes adgang til at stille krav om, at borgerne anvender en bestemt elektronisk kommunikationsform ved deres henvendelser til myndighederne. Jeg henviser f.eks. til sagen om obligatorisk elektronisk eksamenstilmelding, som er offentliggjort i Folketingets Ombudsmandsberetning for 2002, s. 268 ff. I denne sag havde Københavns Universitet besluttet, at tilmelding til sommereksamen 2001 kun kunne ske via internettet.

Jeg henviser endvidere til sagen om obligatorisk elektronisk indgivelse af jobansøgninger, som blev offentliggjort på min hjemmeside sammen med en nyhed den 21. december 2011. I denne sag havde Tårnby Kommune besluttet at se bort fra stillingsansøgninger, der ikke blev sendt med e-mail. Der var i begge tilfælde ikke hjemmel til at stille krav om anvendelse af digital kommunikation.

Der findes efterhånden en række eksempler på, at der i lovgivningen er hjemmel til obligatorisk anvendelse af digitale selvbetjeningsløsninger.

Eksempelvis findes der i lov nr. 552 af 2. juni 2014, der trådte i kraft den 1. december 2014, bestemmelser om overgang til obligatorisk digital selvbetjening for så vidt angår ansøgning om byggetilladelse, ansøgning om forældremyndighed, barnets bopæl, samvær mv., anmodning om separation og skilsmisse, ansøgning om børne- og ægtefællebidrag, ansøgning om lån til beboerindsud, ansøgning om parkeringslicens og anmodning om attestationer efter lov om Det Centrale Personregister mv.

2. Der er imidlertid ikke hjemmel i lovgivningen til at kræve, at borgere, der ønsker at klage over en pålagt parkeringsafgift, skal anvende en digital selvbetjeningsløsning.

Det er vigtigt, at myndighederne er opmærksomme på, om det er obligatorisk eller frivilligt at anvende en digital selvbetjeningsløsning, når de f.eks. udformer klagevejledninger og lægger information til borgerne på deres hjemmesider. Den vejledning, som myndighederne giver til borgerne, må således ikke fremstå på en måde, der giver borgerne indtryk af, at det er obligatorisk at anvende en selvbetjeningsløsning, som det i virkeligheden er frivilligt at anvende.

På denne baggrund er det efter min opfattelse beklageligt, at Frederiksberg Kommune tidligere skrev på sin hjemmeside, at borgerne – hvis de ønskede at klage over en parkeringsafgift – skulle benytte kommunens digitale selvbetjeningsløsning.

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

Det er endvidere efter min opfattelse uheldigt, at kommunens hjemmeside i perioden mellem uge 12/2015 og den 1. april 2015 fremstod således, at borgere måtte få det fejlagtige indtryk, at det var obligatorisk at anvende den digitale selvbetjeningsløsning.

Jeg har noteret mig, at den del af Frederiksberg Kommunes hjemmeside, der handler om, hvordan man kan klage over en pålagt parkeringsafgift, nu er blevet ændret.

Det fremgår således nu af hjemmesiden, at borgere kan indgive en klage på andre måder end ved at benytte kommunens digitale selvbetjeningsløsning (ved at sende et brev til kommunen med almindelig post, sende en e-mail til kommunen eller ved at møde personligt op hos Borgerservicecentret på rådhuset).

3. På den baggrund foretager jeg mig ikke mere i sagen.

Sagsfremstilling

Den 29. januar 2015 skrev jeg til Frederiksberg Kommune, at jeg var blevet opmærksom på, at kommunen stillede krav om, at borgere, der ønskede at klage over en pålagt parkeringsafgift, skulle benytte kommunens digitale selvbetjeningsløsning. Med henvisning til ombudsmandslovens § 17, stk. 1, bad jeg kommunen om at redegøre for grundlaget for (hjemlen til) at stille krav om anvendelse af kommunens digitale selvbetjeningsløsning ved indgivelse af klage over en parkeringsafgift.

Jeg vedlagde en udskrift fra kommunens hjemmeside. Heraf fremgik bl.a.:

”Hvordan klager jeg over en parkeringsafgift?

Du har mulighed for at klage over en parkeringsafgift, hvis du mener, at den er uberettiget pålagt. Du skal benytte vores digitale selvbetjeningsløsning.”

Frederiksberg Kommune besvarede min henvendelse i et brev af 23. februar 2015, hvor kommunen bl.a. skrev følgende:

”På Frederiksberg Kommunes hjemmeside er anført: ’Du har mulighed for at klage over en parkeringsafgift, hvis du mener, den er uberettiget pålagt. Du skal benytte vores digitale selvbetjeningsløsning.’

Frederiksberg Kommune er bevidst om, at der ikke er lovhjemmel til at kræve indsigelser indgivet i en bestemt form. Hjemmesiden har derfor fået et for kategorisk udtryk ved at anvende ordet ’skal’. Der skulle i lighed med den vejledning, der er optrykt på bagsiden af indbetalingskortet, have været anvendt ordet ’kan’.

Borgerne, som forvaltningen er i kontakt med, vejledes om og opfordres til at benytte den digitale selvbetjeningsløsning, da den både indebærer fordele for borgerne og forvaltningen. Der er fortsat mange borgere, der vælger en anden klagekanal end den digitale selvbetjeningsløsning, og de får naturligvis også behandlet deres indsigelse.

På kommunens hjemmeside er ’skal’ nu ændret til ’kan’.”

Ved opslag på kommunens hjemmeside den 20. marts 2015 kunne jeg imidlertid konstatere, at hele afsnittet ”Hvordan klager jeg over en parkeringsafgift?” var blevet fjernet fra hjemmesiden.

På den baggrund skrev jeg følgende til Frederiksberg Kommune den 23. marts 2015:

”På nuværende tidspunkt fremgår det (...) ikke af kommunens hjemmeside, om det er obligatorisk eller frivilligt at benytte kommunens digitale selvbetjeningsløsning, hvis man vil klage over en pålagt parkeringsafgift. Den måde, som teksten på hjemmesiden er formuleret på, efterlader imidlertid umiddelbart det indtryk, at man kun kan klage over en pålagt parkeringsafgift, hvis man anvender kommunens digitale selvbetjeningsløsning.

Jeg henviser til, at der på kommunens hjemmeside står følgende:

’Jeg vil klage over en parkeringsafgift

Sådan gør du

Godt at have styr på inden

- Bilens registreringsnummer
- Parkeringsafgiftsnummer (står på din p-afgift*)
- Nøglekort til NemID eller digital signatur

...

*Hvis du ikke har parkeringsafgiften, og derfor mangler dit parkeringsafgiftsnummer, kan du få det oplyst ved at sende en mail til frb-parkering@frederiksberg.dk

...

Tryk på ’Start selvbetjening’

Når du trykker på ’Start selvbetjening’, åbner et nyt browservindue, hvor du kan se p-afgiften, betale afgiften (kræver betalingskort) eller klage over den (kræver NemID eller digital signatur).’

Jeg henviser desuden til, at hjemmesiden ikke indeholder information om, at der også kan indgives en klage over en pålagt parkeringsafgift på andre måder end ved at anvende kommunens digitale selvbetjeningsløsning. Hjemmesiden indeholder således ikke information om en fysisk adresse eller e-mailadresse, som man kan sende en klage til, hvis man ikke ønsker eller kan anvende kommunens digitale selvbetjeningsløsning. Hjemmesiden indeholder heller ikke information om, hvor man kan henvende sig (telefonnummer eller fysisk adresse), hvis man ønsker at klage mundtligt.

BILAG – SAGSFREMSTILLING

På denne baggrund beder jeg Frederiksberg Kommune om en supplerende udtalelse. Jeg beder kommunen oplyse, om hjemmesiden efter kommunens opfattelse indeholder tilstrækkelig klar og præcis information til borgerne om deres muligheder for at klage over pålagte parkeringsafgifter, herunder tilstrækkelig klar information om, at det er frivilligt at anvende kommunens selvbetjeningsløsning.”

I en supplerende udtalelse af 4. maj 2015 skrev Frederiksberg Kommune bl.a. følgende:

”(…) hele parkeringsordningen i Frederiksberg Kommune er blevet ændret og udvidet ganske grundlæggende med virkning fra 1. april 2015. I den forbindelse var der forberedt en helt ny hjemmeside vedrørende parkering, som efter planen skulle erstatte den hidtidige – netop den 1. april 2015. Ved en beklagelig misforståelse blev den nye hjemmeside imidlertid publiceret i uge 12, og den ’gamle’ side blev herefter i al hast forsøgt rekonstrueret, men tilsyneladende ikke fuldt ud.

På (...) nuværende tidspunkt er der under overskriften ’Jeg vil klage over en parkeringsafgift’ blandt andet anført følgende:

’Du kan også indgive en klage over en parkeringsafgift ved at

- sende et brev til Frederiksberg Parkering, Rådhuset, Smallegade 1, 2000 Frederiksberg
- sende en mail til frb-parkering@frederiksberg.dk, eller
- møde personligt frem i Borgerservicecentret på rådhuset.”