

AFGØRELSE FRA PARKERINGSKLAGENÆVNET**4. december 2023**

Sagsnummer:	4278
Klageren:	██████████ ██████████ ██████████
Indklagede:	Q-PARK OPERATIONS DENMARK A/S Gladsaxevej 378 2860 Søborg
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på kr. 795,- pålagt for overtrædelse af de skilte vilkår om parkering mod betaling. Køretøjet i sagen var på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse parkeret uden gyldig betaling.
Parternes krav:	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret. Indklagede ønsker kontrolafgiften opretholdt.
Nævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Mette Søgaard Vammen Lennart Fogh, FDM (voterer med to stemmer) Steen Jørgensen, DPPB (voterer med to stemmer)

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Denne sag vedrører en kontrolafgift pålagt den 27. september 2020, kl. 10:09:12-10:13:36 for parkering med køretøjet med reg.nr. ████████9 på et område benævnt: "2401 Torvecenteret, Fredensgade 1, Silkeborg".

Afgiften er pålagt med begrundelsen: "Ingen gyldig betaling" med bemærkning: "Ingen gyldig digital P-tilladelse ved kontrol".

Der er fremlagt foto af eksempel på skiltningen på p-pladsen. Af skiltningen fremgår:

"P INFO
MAN-SØN 00-24

BETALINGSPARKERING

Parkering kun tilladt mod betaling

- Parkering og registrering af nummerplade foretages i betalingsautomat eller via betalingsapp.
- Parkering på reserverede pladser er kun tilladt med gyldig fysisk eller digital Q-Park P-tilladelse
- Fysisk P-tilladelse placeres let kontrollerbar i forruden
- Parkering kun tilladt i afmærket P-bås

...”

Der er endvidere skiltning, hvoraf fremgår:

”Husk udtjekning efter afsluttet parkering. Har du ved indtjekning anvendt betalingskort, skal du huske at tjekke ud efter din parkering er afsluttet. Glemmer du at tjekke ud, vil køretøjet automatisk blive tjekket ud efter 24 timer fra indtjekning.”

Af sagens oplysninger fremgår, at køretøjet var parkeret uden gyldig betaling.

PARTERNES SYNSPUNKTER OVER FOR PARKERINGSKLAGENÆVNET:

Klageren har særligt anført følgende:

”Lørdag den 26. sep. ca. kl. 09:35 tjekkede jeg ind med mit kreditkort og min nummerplade [REDACTED]. Der kom ikke nogen kvittering ud jeg kunne sætte i min forrude. Jeg ringede gentagende gange til det nummer der stod oplyst ved P automaten. Da ingen tog telefonen og jeg havde tastet mit reg. nr. ind, så formodede jeg at en parkeringsvagt kunne se mit reg. nr. når han tjekkede om parkeringen var registeret. Da jeg kom retur kl. søndag den 27. sep. 17:45 sad der en parkeringsafgift i min forrude. Da jeg prøvede at tjekke ud fra automaten fik jeg blot mulighed for at tjekke ind og ikke ud. Jeg tjekke ind for at teste jeres system og der kom igen ikke nogen kvittering ud jeg kunne sætte i min forrude. Jeg ringede igen gentagende gange til det nummer der stod oplyst ved P automaten men uden resultatet. Da jeg tjekke ud igen kom vedlagte kvittering ud som bevis på at jeg havde betalt. Jeg forsøgte at sikre at indtjekning var gået i gennem ved at tjekke hvad der stod på automaten da jeg havde tjekket ind. Jeg forsøgte oven i købet, at garderer mig mod fejl, ved at forsøge at ringe til Qpark med henblik på at få en kvittering som bevis på at jeg havde tjekket ind. Jeg har svært ved at se hvad jeg mere kunne have gjort for at sikre mig mod fejl når du nu stod på skærmen at jeg var tjekket ind. Systemfejl vil jeg ikke holdes ansvarlig for. Mener Qpark bør sikre at man får en kvittering så der ikke opstår tvivl om der har været tjekket ind korrekt.”

” ...

Jeg er meget fortørnet over at Q-Park først nu har gjort opmærksom på, at man kun må parkere 24 timer i P Huset. De har på intet tidspunkt tidligere i deres breve fortalt, at de have registeret min indcheckning men blot ikke modtaget min betaling efter 24 timer. Jeg har hele tiden fastholdt at jeg havde checket korrekt ind. Havde Q-Park blot fortalt i deres første brev at man max. måtte parkere i 24 timer så havde jeg straks betalt og begge parter havde undgået at skulle spille tid på denne sag. Men det kan man læse på nettet at er typisk for Q-Park at være arrogante og sørge for at skrive så meget i P Huset at ingen orker at læse det så man kan opkræve nogle P afgifter. De bør overveje hvordan de kommunikerer med deres kunder. Håber at I kan skubbe lidt til Q-Park og få dem til at indse at i Danmark driver man ikke

forretning i det lange løb ved at blive uvenner med kunderne. Nettet er ikke kun fyldt med fake news, QPark bliver jo svinet til på bl.a. Trustpilot som jeg ellers ikke er den store fan af. I kan godt stoppe sagen. Der er ingen grund til at bruge flere ressourcer på sagen. Jeg har lige betalt bøden. Bedste hilsner Jens

Jeg har skriftligt meddelt QPark at jeg har betalt min bøde under protest idet jeg finder QParks skiltning helt uacceptable. Der er ingen der har tid til at læse alle deres forordninger når de skal parkere. Det bør tydeligt fremgå når man kører ind at det er max. 24 timers parkering, specielt at det ikke er normalt at man kun kan parkere 24 timer, i hvert fald ikke ude i provinsen. Det kan ikke være så svært at sætte et par store skilte op med max. 24 timers parkering. QPark har helt unødigt påført mig en masse frustrationer over jeg skulle have chekket forkert ind, hvilket nu viser sig heller ikke at være tilfældet. Jeg efterlyser at QPark bare viser en smule empati og sætter sig i kundens sted. Jeg har tilbudt QPark at lave et kompromis men det har de ikke været lydhører for. Mener ikke man i Danmark skal have mulighed for at drive en forretningsmodel som QParks hvor man med en masse opslag, der ikke er ens i alle Phuse, forsøger at forvirrer kunden så de kommer til at betale bøder. Der må sættes bedre standarder. Det er ikke så svært at gøre det enkelt. Håber QPark kan blive pålagt at forenkle regler og skiltning. Jeg mener jeg direkte er blevet vildledt ved at der ikke var klar skiltning ved indkørsel i Phuset om max. 24 timers parkering og mener ikke jeg skal have pålagt en bøde. Jeg var i god tro og havde ingen intentioner om at snyde. Da jeg parkerede i Phuset var jeg den eneste bil i 50 meters omkreds så at forsøge at snyde vil være tåbeligt. Det ville blive opdaget af en Pvagt og hvis jeg ville snyde skulle jeg jo ikke have chekket ind med min nummerplade, hvilket også støtter at jeg har handlet i godt tro. Jeg vidste jo på forhånd at jeg skulle parkere i +24 timer da jeg var på kanotur hele weekenden. QPark har registeret at jeg tjekke ind og ud dagen efter ca. 30 timer efter at jeg parkerede.”

”Jeg har ikke yderligere at tilføje ud over at jeg blot vil gentage at Q Parks forretnings etik ikke stemmer særligt godt overens med hvordan vi normalt opfører os i Danmark. Har lige læst i JP at hovedindtægten for mange Phuse er bøder. Så der må være noget at tage fat på for Parkeringsklagenævnet eller Forbrugerombudsmanden.”

Indklagede har særligt anført følgende:

”...

Sagens faktiske omstændigheder

I den pågældende sag har klager den 27. september 2020 inden kl. 10.09 parkeret køretøjet med registreringsnummer [REDACTED] på plads nr. 4278, Torvecenteret, Fredensgade 1, Silkeborg, som administreres af selskabet (Bilag 1).

Parkeringen er foretaget på en plads, hvor parkering er tilladt mod betaling og registrering i automat eller gennem betalingsapp, hvilket fremgår af skiltningen på den pågældende plads (Bilag 2).

Da der ingen registrering var for køretøjet med registreringsnummer [REDACTED] på tidspunktet for kontrollen, pålagde selskabet kontrolafgift 3036353, stor kr. 795,00 for overtrædelse af parkeringsområdets regler (bilag 3).

Klager fremsendte den 30. september og 13. oktober 2020 indsigelse til selskabet vedrørende den pålagte

kontrolafgift og selskabet meddelte den 7. oktober og 16. oktober 2020 klager, at kravet fastholdes (Bilag 4 og 5).

Selskabets bemærkninger

Selskabet bemærker indledningsvist, at der er tale om parkering på et offentligt tilgængeligt privat område, og at området derfor er underlagt privatretlige regler, hvorefter der kan pålægges kontrolafgift, såfremt dette er tydeligt tilkendegivet.

Klager har ved parkeringen indgået en stiltiende aftale med selskabet og accepteret de skiltede vilkår. Det er herefter klagers ansvar, at vilkårene er overholdt under hele parkeringen, herunder at der er en aktiv betaling for hele perioden køretøjet efterlades.

Klager har foretaget betaling og registrering den 26. september kl. 9.59 (Bilag 6) – men som det fremgår af skiltningen ved automaten, sker der automatisk tjek ud efter 24 timer (Bilag 7). Der kan således kun registreres for og ske parkering i 24 timer. Er der behov for parkering i længere tid, ville klager være nødsaget til at returnere og foretage registrering på ny efter 24 timer.

Der er således ikke tale om en fejl på automaten eller lignende, men at automaten har fungeret i overensstemmelse med vilkårene for parkering og lavet automatisk tjek ud den 27. september kl. 09.59 og der var således ikke en registrering på tidspunktet for kontrollen, som blev indledt den 27. september kl. 10.09.

Det skal videre bemærkes, at selskabet kun har et opkald fra det telefonnummer, som klager har oplyst i klagen og dette er først den 30. september (Bilag 8). Har klager foretaget opkald fra et andet nummer den 26. og 27. september bedes klager oplyse dette og selskabet kan undersøge nærmere.

På baggrund af ovenstående bemærkninger anser selskabet kontrolafgiften pålagt retmæssig, hvorfor kravet herom fastholdes.

...”

”...

Selskabet skal beklage, at man i forbindelse med besvarelsen af klagers oprindelige klager til selskabet, ikke har været opmærksom på at den manglende betaling skyldes, den varslede automatiske udtjekning efter 24 timer. Men idet klager i disse skrev, at denne mente, at der var tale om en automatfejl, er de besvaret med udgangspunkt heri.

Selskabet må fastholde, at det er klagers ansvar at gøre sig bekendt med alle vilkårene for parkering og anvendelse af automaten, når parkeringen og betalingen foretages. Selskabet er selvsagt nødt til at udfærdige vilkårene, så de tager højde for alle de forhold, der kan gøre sig gældende, da vilkårene som sagt er aftalegrundet mellem selskabet og parkanterne.

Det skal da også bemærkes, at netop forholdet omkring automatisk udtjekning efter 24 timer fremgik to steder på skiltningen ved automaten, hvorfor klager let kunne havde gjort sig bekendt hermed.

Det skal videre bemærkes, at 24 timers reglen er indført, således at betalingen begrænses for de parkanter, som glemmer at tjekke ud – der er således ikke tale om et vilkår, der er indført for at ramme parkanterne, men for at begrænse en eventuel skade for dem, hvis de glemmer at tjekke ud.

Vilkårene skal være overholdt under parkeringen og den varslede kontrolafgift, som er en aftaleretlig bod, kan pålægges og fastholdes ved enhver overtrædelse af vilkårene uanset baggrunden for disse og klagers hensigt.

Vi henviser i øvrigt til vores bemærkninger af 16. november 2020.

...”

SAGENS DOKUMENTER:

Parternes indlæg og bilag.

PARKERINGSKLAGENÆVNETS BEGRUNDELSE OG RESULTAT:

2 medlemmer (Mette Søgaard Vammen og Lennart Fogh) udtaler:

Af skiltningen på området fremgår, at parkering er tilladt mod betaling.

Det fremgår desuden, at parkering og registrering af nummerplade foretages i betalingsautomat eller via betalingsapp, og at fysisk p-tilladelse placeres let kontrollerbar i forruden.

Parkeringsvagten observerede køretøjet den 27. september 2020 i tidsrummet kl. 10:09:12-10:13:36 uden, at der var betalt for parkeringen.

Klageren har oplyst, at der blev foretaget registrering af køretøjet den 26. september omkring kl. 09:35.

Af sagens oplysninger fremgår, at registrering automatisk bliver afsluttet efter 24 timer, hvorfor køretøjet ikke længere var registreret på observationsstidspunktet.

Vilkårene vedrørende den automatiske afslutning af registreringen fremgår ikke tilstrækkeligt tydeligt af skiltningen til, at klageren ved almindelig agtpågivenhed kunne gøre sig bekendt dermed, hvorfor kontrolafgiften ikke er udstedt med rette.

Herefter er Q-PARK OPERATIONS DENMARK A/S ikke berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på kr. 795,-.

1 medlem (Steen Jørgensen) udtaler:

Klageren har fremlagt kvittering for sin registrering, hvoraf fremgår, at køretøjet var registreret i tidsrummet kl. 17:48-18:18

Da der således ikke var betalt for parkeringen på tidspunktet for parkeringsvagtens observation, er kontrolafgiften udstedt med rette.

Det af klageren anførte, kan ikke føre til et andet resultat.

Kontrolafgiften bør derfor opretholdes.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

PARKERINGSKLAGENÆVNETS AFGØRELSE:

Q-PARK OPERATIONS DENMARK A/S er ikke berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgifterne på kr. 795,-.

Indklagede skal betale kr. 3.500,- i sagsomkostninger til Parkeringsklagenævnet, som sender en opkrævning til indklagede.

Klagegebyret tilbagebetales til klageren.

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og/eller eget forsikringselskab om eventuel retshjælpsforsikring

På Parkeringsklagenævnets vegne

Mette Søgaard Vammen
Nævnensformand