



KlachtenCommissaris

Advies t.a.v. klacht

Datum: 6 februari 2019

Van: Klachtencommissaris

Aan: College B&W

Onderwerp: Klacht @@

Oordeel KC: gegrond met aanbeveling

Klacht:

@@ hierna te noemen verzoeker heeft op 19 september 2018 per mail een klacht ingediend.

De klacht kan als volgt worden beschreven:

Bij het parkeren van de auto is gebleken dat er bij contante betaling een hoger uurtarief moet worden betaald dan het tarief dat wordt aangegeven bij de betaalautomaat en op de website van de gemeente Enschede.

Onderzoek KC

Verzoeker heeft het reçu van de parkeerkosten bij de klachtencommissaris aangeleverd ter ondersteuning van zijn klacht.

Hierop is te zien dat er €2,00 is betaald voor 31 minuten parkeren.

Omgerekend komt dat neer op €3,87 per uur. Hetgeen niet overeenkomt met het tarief op de betaalautomaat, te weten €2,90 per uur.

Reactie vakafdeling.

Bij de parkeerplaats waar de verzoeker heeft geparkeerd geldt, voor een vlotte doorstroming, een beperkte parkeertijd van 30 minuten.

Dit is naast het geldende tarief ook aangegeven op de betaalautomaat.



KlachtenCommissaris

Om te kunnen parkeren kun je betalen middels pin, mobiel parkeren of met muntgeld.

Het parkeertarief is dus € 1,45 per half uur. Om parkeerders te faciliteren accepteert de automaat ook contante betalingen met munten van € 2,00.

De parkeerautomaten op straat zijn niet voorzien van de techniek om het teveel betaalde te retourneren. Dit is niet iets uniek voor Enschede, maar geldt voor heel Nederland.

Dat maakt dat parkeerders voor een half uur parkeren €2,00 betalen. Wordt er met kleinere muntsoorten betaald dan valt de overschrijding mee.

Op de automaten staat niet vermeld dat er geen restitutie kan worden gegeven indien men met muntgeld betaald, dit heeft er ook nooit opgestaan.

Om teveel betalen onnodig te maken wordt er daarom sinds 2004 de mogelijkheid geboden om met je mobiele telefoon de parkeerkosten te betalen. Dan betaal je per minuut en niet per eenheid van 10 cent.

Behoorlijkheidsnormen

Als klachtencommissaris is het mijn taak om, als er een klacht wordt ingediend over gedragingen, te onderzoeken of de gemeente Enschede de behoorlijkheidsnormen heeft geschonden.

Gezien de aard van de klacht is er getoetst aan de norm “open en duidelijk” te weten “goede informatieverstrekking”.

Oordeel

De gemeente wil dat er op sommige plekken een vlottere doorstroming in het parkeren is en realiseert dit door daar een beperkte parkeertijd vast te stellen. Dit wordt duidelijk aangegeven alsmede het geldende tarief op de daarvoor bestemde betaalautomaten.

De gemeente biedt meerdere mogelijkheden aan om aan de betalingen te kunnen voldoen.

Echter er wordt niet aangegeven, indien men kiest voor het betalen met muntgeld dat het geldende uurtarief dan niet overeenkomt, omdat de automaten geen restitutie van het teveel betaalde kunnen geven.



KlachtenCommissaris

Het is goed om te horen dat de gemeente veel vormen van betalen mogelijk maakt zodat elke parkeerder aan de betaalverplichting kan voldoen.

Zoals eerder benoemd is de klacht beoordeeld naar de norm **goede informatieverstrekking**.

Mijn conclusie is dat de verzoeker niet had kunnen weten dat er geen restitutie verstrekt wordt als er met muntgeld wordt betaald. Doordat dit niet aangegeven wordt is er geen sprake van goede informatieverstrekking. Verzoeker kan geen goed geïnformeerde keuze maken om anders te betalen, of elders te parkeren. Doordat dit niet wordt gemeld wekt men het idee op dat er dus inderdaad een duurder tarief wordt berekend.

De klacht is gegrond.

Aanbevelingen

Ik kom tot de volgende aanbeveling:

Maak bij de betaalautomaten, waarbij een beperkte parkeertijd wordt opgelegd zichtbaar dat, indien men wenst te betalen met contant geld, er geen restitutie kan worden verstrekt.

Op die wijze heeft de burger een eigen keuze en komt achteraf niet voor verrassingen te staan.