

**A Budapesti Békéltető Testület  
2/2016. számú ajánlása  
a fővárosi parkolási szolgáltatás kapcsán  
elvárt fogyasztói és szolgáltatói magatartásról**

**I. Ajánlás a parkolási szolgáltatást igénybe vevő fogyasztók számára**

**1. Minden esetben járjanak el körültekintően a fogyasztók, ha járművükkel várakozásra készülnek, és figyeljék az erre vonatkozó tájékoztatást adó jelzőtáblákat.** Ez különösen azért fontos, mert a „Várakozási övezet zóna tábla” egy teljes zónát jelöl ki, így azon belül a várakozóhelyek előtt külön tájékoztató tábla nem szükségszerűen kerül kihelyezésre, ha különös feltétele nincs az adott útszakaszon történő várakozásnak. A várakozási övezet zóna táblák a zónába bevezető útszakaszok elején találhatóak, és a teljes azon belüli zónát kijelölik. Ezen kívül figyeljék a fogyasztók a kihelyezett parkoló-automatákat is, ezeknek ugyanis a fővárosban a várakozóhelyek 80%-ától maximum 75 méter távolságon belül kell elhelyezkedniük, ezért szintén támpontot adhatnak, miközben a fogyasztók parkolóhelyet keresnek.

**2. Nagyon fontos, hogy a parkolójegyüket a várakozás megkezdését követően haladéktalanul meg kell váltaniuk a fogyasztóknak. Törekedjenek arra, hogy a parkoló-automatából váltott jeggyel a járművükhöz mielőbb visszaérjenek, mobilparkolás esetén pedig a visszaigazolós SMS megérkezéséig ne hagyják el a járművüket, várják azt meg.**

**3. Tartsák észben a fogyasztók, hogy a parkoló-automatából váltott jegyet az első szélvédő mögött, kívülről jól láthatóan kell elhelyezniük úgy, hogy az érvényességi idő jól olvasható legyen.** Ez megkönnyíti a vállalkozások ellenőreinek munkáját, és sok bosszúságtól kímélhetik meg magukat a fogyasztók, ha ellenőrzik a jármű elhagyásakor a szelvény olvashatóságát. **2016.04.03. napjától nincs helye utólagos bemutatásnak, és nem mentesülhetnek a fogyasztók a pótdíj megfizetése alól akkor, ha az érvényes parkolójegyüket nem megfelelően helyezték el a gépjárműben.**

**4. Amennyiben az adott zónában a parkolás maximális ideje korlátozott, úgy annak az időnek a lejártával el kell hagyniuk a fogyasztóknak a gépjárművükkel a parkolóhelyet. A parkoló-automaták nem adnak ki a maximális várakozási időnél hosszabb időtartamra parkolójegyet, a mobilparkolás pedig a maximális várakozási idő elteltével leáll. Különösen ügyeljenek ezért mobilparkolásnál és mindig fordítsanak figyelmet a szolgáltatótól kapott üzenetekre. Az adott várakozási helyre vonatkozó maximális várakozási időt a zónatábla vagy a várakozóhely tábla kiegészítő táblája jelzi.**

**5. Ha a jármű díjfizetési kötelezettség alá eső várakozási területen díjfizetés nélkül várakozik, vagy a kifizetett várakozási időt egy óránál rövidebb időre történt fizetés esetén 5 perccel, egy órára vagy annál hosszabb időre történt fizetés esetén legalább 15 perccel túllépi, várakozási esetenként egy órai várakozási díjat, továbbá pótdíjat kell fizetni.** A vállalkozások az 5 illetve 15 perces türelmi időt az utolsó érvényesen megváltott parkolójeggyhez képest vizsgálják, így a parkolójegy újraváltásával az 5 perces türelmi időt 15 percesre hosszabbítani nem lehet. Nem a várakozás ideje számít tehát, hanem az utolsó parkolójegy érvényességi idejének hossza.

**6. A díjfizetési kötelezettség alá eső várakozási területen díjfizetés nélkül várakozó járműre ugyanazon a várakozási területen egy naptári napon belül pótdíj csak egyszer szabható ki. Ha a várakozási területen a várakozás csak meghatározott időtartamig engedélyezett, és a díjfizetés nélküli várakozás ezt meghaladóan történik, a pótdíj megfizetése nem mentesít a külön jogszabály alapján kivetett bírság megfizetése alól.** Fontos előzetesen tájékozódni abban az esetben is, ha a fogyasztó viszonylag hosszabb időre szeretné leparkolni a járművét. Ha azt véletlenül fizető várakozóhelyen teszi, úgy egyrészt pótdíjat lesz köteles fizetni, mely, amennyiben a jármű ugyanott marad, naptári naponként csak egyszer szabható ki. Emellett azonban külön bírságot kell fizetni akkor, ha a várakozás időtartama az adott helyszínen korlátozott. Ez alól a bírság megfizetése alól a pótdíj megfizetése nem mentesít, ez két különböző szankció.

**7. A gépjármű üzemben tartója mentesül a külön jogszabályban meghatározott egyórai várakozási díj és pótdíj megfizetése alól, ha a várakozási díjat megfizette, de az ellenőrzés időpontja és a parkolójegy vagy a mobiltelefonos parkolási díjfizetés érvényességének kezdő időpontja között nem telt el 5 percnél hosszabb idő és a parkolásüzemeltető ügyfélszolgálati irodájában az eredeti parkolójegy, a mobiltelefonos parkolási díjfizetés megtörténtét igazolható sikeres ügyfélrendelkezés visszaigazolás bemutatásával igazolta.** A parkolójegyek utólagos bemutatása 2015.09.17. óta határidő nélkül lehetséges, vagyis megszűnt a korábbi öt munkanapos jogvesztő határidő. Fontos, hogy ez az öt perces türelmi idő nem érvényesül a lejárt parkolójegyek után váltott következő, megszakítatlan várakozást biztosító jegyvásárlás esetében.

**8. Arra is figyeljenek oda a fogyasztók, hogy új parkolási esemény megkezdésekor a korábbi, lejárt jegyet távolítsák el a szélvédő mögül.** Ezzel segítik a parkolóőr munkáját, és elkerülhető, hogy a várakozási eseményt félreértésből lejárt parkolási eseménynek véljék, mely esetben nem alkalmazható az 5 perces türelmi idő.

**9. Az úgynevezett „átparkolás” vonatkozásában kisegítő szabály, hogy nem minősül díjfizetés nélküli várakozásnak, ha a gépjármű két szomszédos kerületi önkormányzat közigazgatási területét határoló úton vagy téren, valamint ezen határoló utat vagy teret keresztező úton, a határoló úttól vagy tértől számított első útkereszteződésig várakozik és a parkolójegyet a szomszédos kerületi önkormányzat területén, azonos díjövezetben elhelyezett parkolójegy-kiadó automatánál váltották meg, vagy a mobiltelefonos parkolási díjfizetési rendszert a szomszédos kerületi önkormányzat területén azonos díjövezetre érvényes kóddal indították el.** Ez a mentesülés azonban kizárólag a jelzett útszakaszokon érvényes, és ott is csak abban az esetben, ha a tévedésből fizetett parkolójegy azonos díjazású másik zónára vonatkozik.

**10. A mozgásukban korlátozott fogyasztók kizárólag akkor mentesülhetnek a pótdíj megfizetése alól, ha eredeti és érvényes parkolási igazolványukat a gépjármű első szélvédője mögött jól láthatóan elhelyezték, vagy, ha azt az első szélvédő mögött elhelyezték ugyan, de annak előlapja az érvényesség és a jogosultság ellenőrzése céljából nem teljes egészében látható, vagy azt hátlappal felfelé helyezték el, de azt a parkolásüzemeltető ügyfélszolgálati irodájában bemutatják.** Az igazolvány utólagos bemutatása 2015.09.17. óta határidő nélkül lehetséges, vagyis megszűnt a korábbi öt munkanapos jogvesztő határidő.

**11. Külön szabályok érvényesek a védett övezetekre, melyek külön figyelmet követelnek meg a fogyasztóktól. A zárt rendszerű védett övezetekbe történő behajtáskor a fogyasztók igazolást kapnak, mely alapján kihajtáskor kell megfizetniük a parkolási díjat. Amennyiben ezt az igazolást a kihajtáskor nem tudják bemutatni, úgy pótdíjat kötelesek fizetni. Ilyen védett övezet a fővárosban a Budai Vár és a József Attila lakótelep övezete.**

**12. Mobilparkolás esetén is járjanak el körültekintően a fogyasztók. A véletlen karaktertévesztés esetén a jogszabály nem ad mentesülési lehetőséget a pótdíj alól. Egyes kerületi önkormányzatok saját önkormányzati rendeletei tartalmazznak erre vonatkozó mentesülést, de a fővárosban ez nem kötelező. Vonatkozik ez ugyanúgy a zónakódra, mind pedig a várakozó jármű rendszámára. Ha a zónakód megadása során tévesztenek számjegyet a fogyasztók, úgy nem a várakozási helynek megfelelő zónába váltanak jegyet, amennyiben pedig a rendszámban ütnek el karaktert, úgy az adott jármű vonatkozásában nem lesz érvényesen elindított parkolásuk. Ne bízzanak meg feltétel nélkül a mobilparkolást segítő applikációkban, hanem ellenőrizzék a zónakód helyességét, alkalmanként előfordul ugyanis, hogy az automatikusan felkínált zónakód nem a várakozás helyének megfelelő zónára vonatkozik.**

**13. Legyenek körültekintőek a fogyasztók akkor, ha általuk ismeretlen városban várakoznak járművükkel. A várakozás rendét, így például a várakozási díj megfizetésének lehetséges módjait részletesebben az egyes települési önkormányzatok rendeletei szabályozzák, esetlegesen egymástól is eltérően.**

## **II. Ajánlás a parkolási szolgáltatást nyújtó vállalkozások számára**

**1. A Budapesti Békéltető Testület az elé került fogyasztói kérelmek tapasztalatai alapján a vállalkozásoknak azt az ajánlást teszi, hogy járjanak el a fogyasztói kérelmek elbírálásakor méltányosan, különösen a személyes és telefonos ügyfélszolgálatok üzemelése során helyezzenek hangsúlyt az empatikus panaszkezelésre.**

**2. A panaszügyek hatékony és gyors ügyintézéséért az átlagos napi munkaidőn túlmutató ügyfélszolgálati nyitva tartás és on-line felületen történő ügyintézési lehetőség nyújt hatékony megoldást.**

**3. Lényeges segítség a fogyasztók számára, ha a mobilparkolási zónák, vagy adott esetben a parkolóórák elhelyezkedése is egy térképen rendelkezésre áll a vállalkozások honlapján, így ellenőrizhetővé téve egyrészt a mobil applikáció által felkínált zónakód helyességét (melyre vonatkozóan a fogyasztók sok esetben tanácstalanok), másrészt a legközelebbi, és valóban a várakozás zónájának megfelelő parkolóóra elhelyezkedését.**

### **Indokolás a fogyasztók részére adott ajánlásokhoz:**

A Budapesti Békéltető Testület (a továbbiakban: Testület) a fogyasztók és vállalkozások közötti gyakori és jelentős vitákról szóló információkat közzéteszi, ajánlásokat mellékelve, mert azt szeretné elérni, hogy a jövőben ezek elkerülhetőek-megoldhatóak legyenek, és a feleket ne terhelje hosszú ideig elhúzódó jogvita.

I. A Testülethez beérkezett kérelmek között a parkolási ügyek mutatják, hogy a fogyasztók a várakozási események kapcsán nagyon sok alkalommal érzik úgy, hogy jogtalanul éri őket pótdíjazás, melynek oka lehet a várakozással kapcsolatos szabályok nem megfelelő ismerete, a jogszabályban rögzített mentesülési okok csekély száma, illetve azok közelmúltbeli változásai is.

A várakozásra vonatkozóan a közúti közlekedés szabályairól szóló 1/1975. (II. 5.) KPM–BM együttes rendelet (KRESZ), a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. tv. és az egyes települési önkormányzati rendeletek, így a fővárosban a Budapest főváros közigazgatási területén a járművel várakozás rendjének egységes kialakításáról, a várakozás díjáról és az üzemképtelen járművek tárolásának szabályozásáról szóló 30/2010. (VI.4.) Fővárosi Közgyűlési rendelet és az egyes kerületi önkormányzatok rendeletei irányadóak.

II. A várakozási eseményekkel kapcsolatos kérelmek egy részében a fogyasztók jószándékuk ellenére nem voltak tisztában azzal a ténnyel, hogy az általuk elfoglalt parkolóhely fizető várakozási övezetben található. Több konkrét esetben a fogyasztó már a parkolást követően kezdett érdeklődni e tekintetben, és járókelőktől, gyalogosoktól kérdezte meg, hogy az adott területen kell-e fizetni a várakozásért, de azok nem tudtak válaszolni, és mire a fogyasztó azt kiderítette, a parkolászemeltető vállalkozás már pótdíjat szabott ki. A tapasztalatok szerint a várakozási zóna bevezető útszakaszain, az úti céljuktól adott esetben több utcányi távolságra található várakozási zóna táblákra a fogyasztók vezetés közben nem fordítanak kellő figyelmet, és így már a várakozás megkezdését követően próbálnak információt szerezni arról, hogy az adott parkolás fizetési kötelezettséget von-e maga után.

III. Ez a magatartás arra vezethet, hogy adott esetben a fogyasztók nem képesek eleget tenni a jegyváltási kötelezettségüknek, melynek vonatkozásában a jogszabály a várakozás megkezdését követő haladéktalan jegyváltást ír elő. Ahhoz, hogy ez megvalósulhasson, eleve a megfelelő információk birtokában kellene elfoglalni a kiválasztott parkolóhelyet. Ez az információ a várakozási zóna táblán, és annak kiegészítő tábláin lelhető fel, melyből kiderül az övezet fizető parkoló jellege, az, hogy milyen időszakban terheli a várakozókat fizetési kötelezettség a parkolás vonatkozásában, és az is, ha esetleg a maximális várakozási idő az övezeten belül korlátozott, vagy egyéb különös szabályra is figyelmet kell fordítaniuk a fogyasztóknak.

IV. Sokszor nem tudják a fogyasztók, hogy önmagában a parkolójegy megváltása mellett még további kötelezettségeik is vannak. Az automatából váltott jegyet **a jármű első szélvédője mögött, jól látható helyen kell elhelyezni**, úgy, hogy az jól olvasható, annak érvényességi ideje kétséget kizáróan megállapítható legyen. Ugyanez vonatkozik a lakossági várakozási hozzájárulás igazoló matricájára, és a mozgásukban korlátozott fogyasztók parkolási igazolványaira is.

Több olyan eset is a Testület elé került, amelyben a fogyasztó rendelkezett ugyan a pótdíjazás idejében érvényes parkolójeggyel, de azt nem helyezte el megfelelően, úgy, hogy az látható legyen. Ez azért is nagyon fontos, mert a korábbi szabályozástól eltérően a fővárosi közgyűlési rendelet 2016.04.03. napjától hatályos módosítása óta már nem mentesülési ok, ha a fogyasztó az egyébként meglévő, a pótdíjazás idején érvényes parkolójegyét a vállalkozás részére utólag bemutatja. Ezt megelőzően a fogyasztók élhettek a bemutatás lehetőségével, öt munkanapos jogvesztő határidőn belül, naptári hónaponként legfeljebb egy alkalommal, és csak abban az esetben, ha az adott gépjárműre nem volt 30 napnál régebbi jogosulatlan parkolási esemény miatt kiszabott és nem vitatott várakozási díj és pótdíj tartozásuk.

Történt olyan eset is, amikor a lakossági várakozási hozzájárulás igazolómatricáját a fogyasztó nem az első szélvédőre ragasztotta fel, ezért azt a parkolásüzemeltető vállalkozás munkatársa nem vette észre, és pótdíjazta a fogyasztót. A Testület előtt a felek egyezséget kötöttek, de ma már, a változások következtében, a jogszabály egyértelműen rögzíti, hogy a várakozási jogosultságot igazoló bármely iratot – legyen az a parkolójegy, a várakozási hozzájárulás matricája, vagy a mozgásukban korlátozott fogyasztók várakozási kártyája – az első szélvédő mögött, vagy matrica esetén arra felragasztva kell elhelyezni.

V. Az adott várakozási övezetre vonatkozó maximális várakozási idő is sok esetben okozott bosszúságot a fogyasztóknak a Testület tapasztalatai szerint, különösen azokban az esetekben, amikor azt csak a várakozási zóna tábla kiegészítő táblája rögzítette, és a fogyasztó mobil alkalmazás segítségével parkolt. Ekkor ugyanis általában a parkoló-automatán szereplő, erre vonatkozó kötelezően feltüntetendő tájékoztatást sem látta a fogyasztó. Több olyan eset is a Testület elé került, mikor a fogyasztó egy általa egyébként ritkán látogatott zónában valamely hivatalos ügyét intézve, vagy orvosi rendelőben várva a telefonját lehalkította, kikapcsolta, vagy az lemerült, és csak a parkolási eseményt követően vette észre, hogy a szolgáltató értesítette őt a parkolás automatikus leállításáról, majd a parkolásüzemeltető munkatársa pótdíjazta őt. Ezekben a helyeken egyébként a parkolás időtartama újabb jegy váltásával sem hosszabbítható meg, a fogyasztónak feltétlenül ki kell állnia az addig a járművével elfoglalt helyről.

VI. Ha a jármű érvényes parkolójegy és elindított mobilparkolás nélkül várakozik, annak üzemben tartója egyórás várakozási díjat és pótdíjat köteles fizetni. Lejárt jegy esetében – amennyiben a jegy egy óránál rövidebb időtartamra szól, úgy 5 perces, amennyiben annál hosszabb időtartamra, úgy 15 perces türelmi idő áll a fogyasztó rendelkezésére, hogy várakozását új jegy vásárlásával meghosszabbítsa, vagy megszakítsa.

Fontos tudni, hogy ennek a szabálynak a figyelembe vétele során a gyakorlatban jelenleg a vállalkozás kizárólag egyetlen, az utolsó érvényes parkolójegyet veszi figyelembe, tehát hiába parkol és fizet a fogyasztó több jeggyel összefüggően, megszakítás nélkül egy óránál hosszabb időtartamban, ha az utolsó jegy egy óránál rövidebb időtartamra szól, úgy a türelmi idő 5 perc.

Hasonló a helyzet abban a szintén fogyasztói kérelemmel érintett esetben, amikor a fogyasztó a meglévő érvényes parkolójegye érvényességi idején belül váltott újabb jegyet, és így két parkolójegye egymással időben fedésbe került. A két jeggyel lefedett azonos időszak sem eredményezheti ugyanis a parkolás, illetve adott esetben ezzel a türelmi idő meghosszabbodását.

VII. Számos esetben szerepel kérelmekben, hogy a fogyasztó a buszpályaudvar, vagy elutazásának egyébkénti indulóhelyétől nem messze szeretett volna parkolni, azonban hazaérkezésekor derült ki a számára, hogy fizető övezetet választott erre a célra. Egyébként is előfordulhat, hogy a tervezett program a vártnál hosszabbra nyúlik, és a fogyasztó valami miatt nincs abban a helyzetben, hogy újabb jegyet tudjon váltani. Naptári naponként ugyanazon jármű vonatkozásában ugyanazon a várakozási helyen csak egyszer lehet pótdíjazni. Abban az esetben azonban, ha a várakozás lehetséges maximális ideje korlátozott, a fogyasztó a várakozását egyébként sem hosszabbíthatná meg, úgy, hogy az a maximális várakozási időn túlnyúljon. Ilyenkor külön szankcióként szabálysértési bírságot köteles fizetni, a pótdíj mellett.

VIII. A pótdíjazás alóli mentesülés lehetséges eseti közül az egyik leggyakrabban alkalmazott „öt perces szabály” szerint mentesül a fogyasztó a pótdíjazás alól, amennyiben a pótdíjazás és a jegyének megváltása vagy a mobilparkolás elindítása között öt perc nem telt el.

Ez a szabály a várakozás megkezdését követő jegyvásárlás „haladéktalanságának” követelményét hivatott az életszerűségnek megfelelően feloldani. Nagyon sok esetben ugyanis, mire a fogyasztó a parkoló-automatától a járművéhez visszaér, adott esetben, ha ehhez még aprót kellett váltania, vagy egyéb nehézségei támadtak, a vállalkozás munkatársa már pótdíjazta őt. Ezt a helyzetet oldja fel a szabály, mely szerint az öt percen belül megváltott parkolójegy, vagy visszaigazolt mobilparkolás igazolásának bemutatásával a fogyasztó mentesül a pótdíj fizetési kötelezettsége alól. A közelmúltbeli változások alapján ehhez nem kell, hogy a bemutatás öt munkanapon belül történjen, és jelenleg további többletfeltételeket sem támaszt a jogszabály, megfelelve a Kúria közelmúltbeli döntésének.

IX. A fenti szabály alkalmazásakor fontos tudni, hogy lejárt jegy esetében ez nem érvényesülhet, hiszen a lejárt jegyre külön türelmi időt ír elő a jogszabály. Sokszor azonban a fogyasztók a szélvédő mögött felejtik korábbi, akár egy átparkolást megelőző parkolójegyüket, így azonban a parkolóőr joggal hiheti – például amikor azonos zónán belül, csak egy éppen felszabaduló, úticéljához közelebbi parkolóhelyre áll át a fogyasztó a korábban elfoglalt helyett – hogy a két parkolási esemény valójában egy folytatódó várakozás. Ennek elkerülése érdekében a legegyszerűbb, ha a fogyasztók mindig csak az éppen aktuális parkolójegyüket tartják az első szélvédő mögött.

X. Szintén nagyon gyakori probléma az ún. „átparkolás”, mikor a fogyasztó az általa legközelebbinek vélt parkolójegy-automatából vásárol jegyet, vagy arról olvassa le a zónakódot, de az valójában másik zónára vonatkozik, mint ahol a járművével a fogyasztó várakozik. Ez lehet egy útszakasz-váltás miatt, vagy egész egyszerűen mert az automata az út túloldalán van, szakaszhatáron. A jogszabály szerint a várakozási díjat a várakozás helyének megfelelő parkolójegy-automatából kell megváltani, vagy az adott zónára érvényes zónakóddal indított mobilparkolással. Ez alól a szabály alól a jogszabály egyetlen kivételt enged, ez pedig a határoló útszakaszokon történő parkolás esete, ez is kizárólag akkor, ha a parkolás és a várakozási díj megfizetése azonos díjővezet szerint történik, vagyis, ha a fogyasztó közvetlenül két terület határán várakozik, és bár tévedésből a szomszédos zónába, de azonos díj alapján vásárol parkolójegyet. A jogszabály kifejezetten a parkoló-automatából váltott és a mobilparkolással megfizetett jegyeket rögzíti kimentési feltételei között, vagyis az ilyen mentesülés feltétele az, hogy a fogyasztó a parkolásért a szomszédos terület zónájának megfelelő díjat megfizesse. Nem vonatkozik ezért a mentesülés lehetősége a lakossági vagy gazdasági várakozási hozzájárulással várakozó fogyasztókra, mert ebben az esetben ilyen jellegű fizetés nem történt.

XI. A Testület elé kerülő fogyasztói kérelmek között nagy számban kapnak helyt a mozgásukban korlátozott fogyasztók kérelmei is. Velük szemben a jogszabály szigorú feltételeket fogalmaz meg. Az eredeti és érvényes várakozási kártyájukat az első szélvédő mögött, jól látható helyen, érvényességi ideje olvashatóságát biztosítva kell elhelyezniük. Amennyiben nem teljes egészében látható, vagy az hátlappal felfelé kerül kihelyezésre, úgy élhetnek a bemutatás lehetőségével, immáron határidő nélkül, de ha a várakozási kártya egyáltalán nem látszik, úgy semmilyen mentesülési lehetőségük nincs a pótdíjazás alól.

Sok olyan kérelem érkezik a Testülethez, mely szerint a fogyasztók parkolási kártyáját elloppják, illetve annak érvényessége ideje lejár és hiába kérvényezik az újat megfelelő időben annak lejáta előtt, azt nem kapják időben kézhez, ezekre az esetekre a jogszabály semmiféle lehetőséget nem ad a számukra. Ezekben az esetekben az egyes települési, és fővárosi kerületi önkormányzatok eltérő gyakorlatot folytatnak, egyes kerületekben méltányosan bírálják el kérelmeiket, de erre a fővárosi közgyűlési rendelet nem kötelezi a kerületeket.

XII. Az úgynevezett védett övezetek olyan kiemelt zónák, melyekben a jogalkotói szándék a gépjárműforgalom lehető visszaszorítása, és így a parkolásra vonatkozó rendelkezések szigorítása volt. Amennyiben zárt rendszerű övezetről beszélünk, ez azt feltételezi, hogy a védett övezet járművel csak csekély számú útvonalon közelíthető meg, mint amilyen a Budai Vár védett övezet, és azok az útvonalak lezárhatók, így a behajtás és a kihajtás ellenőrizhető. A behajtásnál a jármű vezetője egy igazolást kap, melyet a kihajtáskor az ellenőrnek átad, és ez alapján fizeti meg a várakozás díját. Amennyiben azonban ezt a behajtáskor kapott igazolást kihajtáskor felmutatni nem tudja, úgy pótdíjat köteles fizetni.

XIII. Mobilparkolás esetén a fogyasztó a jármű rendszámának SMS üzenetben történő elküldésével indítja el a parkolást és azt tetszőleges későbbi időpontban egy új üzenettel tudja leállítani. Számos előnye mellett különösen a mobil applikációs megoldások jelenlegi kiforrotlansága nagyon sok visszás helyzetet eredményez.

Különösen fontos az, hogy a fogyasztók minden esetben meggyőződjenek a visszaigazoló üzenet tartalmáról, vagyis, hogy a parkolás az általuk használt gépjármű vonatkozásában a megfelelő zónára nézve valóban elindult.

Számos esetben fordultak a fogyasztók olyan kérelemmel a Testület felé, mely szerint a parkolás nem indult el, de erről nem kaptak értesítést, vagy az ellentmondásos tartalommal bírt. Ezekben az esetekben is a parkolásüzemeltető vállalkozással kell elsődlegesen megkísérelni a vita rendezését.

Szintén nagyon fontos az, hogy a fővárosi jogszabály semmilyen mentesülést nem ad arra az esetre nézve, ha a fogyasztó karaktert téveszt, akár a rendszámában, akár a zónakódban, ezért erre oda kell figyelni. Egyes kerületekben a parkolásüzemeltető vállalkozás egy vagy két karakter eltévesztése esetén méltányosságot gyakorol, és elfogadja a bemutatott értesítést, de ez nem igaz a főváros egészére.

Olyan eset is többször került a Testület elé, melyben a fogyasztó háztartásában több autó volt, és habár a fogyasztó a pótdíjazás napján nem azzal indult útnak, és nem azzal parkolt, de megszokásból az egyébként általánosan használt jármű rendszámát ütötte be a parkolás megindításakor. Fizetett tehát a parkolásért, de mikor a vállalkozás munkatársa lekérdezte, hogy az adott rendszámra indítottak-e parkolást, azt találta, hogy nem. Itt is eltérő a kerületek gyakorlata, de különös figyelmet igényel a fogyasztóktól, ha nem az egyébként megszokott járművel indulnak útnak.

További probléma, legfőképpen a belső és a sűrű utcahálózattal rendelkező zónákban, hogy esetenként a mobilparkolást segítő applikációk nem a megfelelő zónakódot adják meg a várakozás helyéül. Feltétlenül ellenőrizték ezért a fogyasztók a zónakód helyességét. Az ilyen alkalmazások megkönnyíthetik a fogyasztók életét, de nem szabad ellenőrzés nélkül megbízni azok helyes adattartalmában.

XIV. Több olyan esetben is el kellett járnia a Testületnek, mikor a fogyasztó egyébként jóhiszeműen, de a parkolási rend vonatkozásában általa ismeretlen városban parkolt, és valamely követelménynek nem felelt meg. Így például Szegeden egy perforált szelvényből kell letépni a parkolás megkezdésének pontos időpontját, év, hónap, nap, óra perc megjelöléssel, melyek közül a fogyasztó a percet nem tépte le, mert egész órákor kezdte meg a parkolását. A konkrét esetben a vállalkozás méltányos volt és egyezség született, de sok bosszúságtól kímélte volna meg magát a fogyasztó, ha előzetesen érdeklődik.

Indokolás a vállalkozásoknak tett ajánlásokhoz

I. Számos fogyasztó ad olyan visszajelzést a Testület felé, hogy itt érzi úgy, hogy meghallgatták őt, és fontos az ügye, azt követően, hogy már járt a vállalkozás ügyfélszolgálatán, illetve sokuk az ügyfélszolgálatlalt történő egyeztetést követően sem volt tisztában azzal, hogy pontosan miért történt a pótdíjazás. Esetenként ennek tisztázását követően a fogyasztó a kérelem benyújtása iránti szándékától elállt. Némely esetben az egyéb jogi út keresésére sem kerülne sor, amennyiben a vállalkozással folytatott párbeszédben adott esetben a hatályos jogszabályi környezet folytán eredménytelenül ugyan, de magukat egyenlő partnernek érezve lennének képesek a fogyasztók érvényesülni.

II. Ezen túlmenően az ügyfélszolgálati irodák nyitva tartása némely esetben gátolja a fogyasztókat a személyes ügyintézésben, illetve egyes kerületekben arról számoltak be a fogyasztók, hogy e-mailes megkeresésükre nem kaptak választ. A személyes ügyintézés lehetősége a munkaviszonyban állók esetében nem lehetséges vagy jelentősen megnehezített akkor, ha az ügyfélszolgálat az átlagos munkaidőnek megfelelő 9:00-17:00 óra között, vagy azt maximum egy órával túlhaladva üzemel.

A tapasztalatok szerint a fogyasztók egy része esetében kifejezetten fontos a személyes kontaktus, ezért a személyes ügyfélszolgálatot preferálják, de amennyiben az a munkaidejükkel azonos időtartamban üzemel, erre nincs lehetőségük.

A fogyasztók másik csoportja azonban kifejezetten a megjelenés nélküli, gyors és egyértelmű ügyintézési módot részesíti előnyben. Számukra a személyes ügyintézésrel járó megjelenés kötelezettsége önmagában is idővesztés, vagy egyéb okból hátrányos, és jelenleg a parkolásüzemeltetőknek csak csekély része biztosítja az internetes elérhetőséget, mely fejlesztésre szorul.

III. A tapasztalatok szerint az „átparkolással” kapcsolatos fogyasztói kérelmek nagy részében egyszerű tévedés történik a fogyasztó részéről. E körben a tapasztalatok szerint a fogyasztók a várakozás megkezdését követően az egyébkénti haladási irányukban indulnak el, és az így elért legközelebbi parkoló-automatánál váltanak jegyet, mely számos esetben vezet átparkoláshoz. Ugyanez a helyzet akkor, amikor a mobilparkoláshoz erről az automatáról olvassák le a zónakódot, és arra is volt példa a Testület gyakorlatában, hogy a fogyasztó által éppen az ilyen helyzetek elkerülése érdekében letöltött mobil alkalmazás kínált fel nem megfelelő zónakódot a fogyasztónak, melyben ő megbízott. Nem mellékes ebben a körben az sem, hogy ezt követően a fogyasztó a Nemzeti Mobilfizetési Zrt. honlapját kereste fel, és ez is tartalmazott ellentmondásokat, figyelemmel a kerületben üzemelő parkolásüzemeltető által összevont két zónára.



Kiemelten fontos ezért, hogy a fogyasztók naprakész és pontos információkat kapjanak a parkolási zónákról és a díjfizetési kötelezettségükről, annak érdekében, hogy képesek legyenek a jogkövető magatartás gyakorlására.

A Testülethez beérkezett fogyasztói kérelmek tapasztalatai szerint a fenti megoldások olyan segítséget nyújtanának a fogyasztók számára, mely meghatározóan csökkentené az elutasított kérelmezők további útkeresését.

Budapest, 2016. május 31.



Dr. Baranovszky György  
elnök  
Budapesti Békéltető Testület