

**A Budapesti Békéltető Testület
1/2018. számú ajánlása
a 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 közúti jelzőtáblákat. Ez különösen azért fontos, mert a KRESZ szerinti „Várakozási övezet zóna” jelzőtábla hatálya a „Várakozási övezet zóna vége” jelzőtábláig tart, azaz egy teljes zónát jelöl ki mely területen belül az egyes útszakaszok illetve várakozóhelyek előtt külön – a zónára utaló – tájékoztató tábla nem kerül kihelyezésre. A zónán belül csak a várakozás módjára utaló jelzőtáblákat helyezik el. A várakozási övezet zóna táblák a zónába bevezető útszakaszok elején találhatóak, a „Várakozási övezet zóna vége” jelzőtáblát a zónából kivezető út végén helyezik el. Nem kizárt, hogy a jelzőtáblát a járművel elhagyva az útkereszteződés után újabb zóna kezdődik és ismét „Várakozási övezet zóna” jelzőtáblával találkozhatunk. Ekkor számítani kell arra, hogy másik várakozási övezetbe léptünk.



2. Amennyiben az adott zónában a parkolás valamilyen feltételhez kötött, azt kiegészítő táblán is jelezni kell! Azaz nem biztos például, hogy akár egy kisteherautóval is lehet ott várakozni, ahol egyébként az a személygépjárműveknek megengedett.

3. Sok helyen a parkolás maximális ideje korlátozott, azaz pl. csak 1-2 órán keresztül lehet csak igénybe venni a parkolóhelyet. Ezen időtartam lejártával el kell hagyni 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.

4. A jogszabály meghatározza a minimálisan fizetendő várakozási díjat, így hiába csak 5 vagy 10 percre álltak meg a fogyasztók, előfordulhat, hogy ennél hosszabb időre kell megfizetni a díjat. A minimálisan fizetendő várakozási díj az adott várakozási területen érvényes egy órai díj alapján számított 15 perctől 1 óráig terjedhet.

5. A várakozási díj mértékét a helyi önkormányzat (a fővárosban a fővárosi önkormányzat) rendeletében határozza meg, így az ország különböző területein eltérő díjakkal találkozhatnak az autósok. Mindig győződjenek meg arról, hogy a megfelelő összeget, és a megfelelő módon fizetik meg! Ugyanis, ha nem megfelelő díjzónára történt a fizetés, akkor az pótdíjfizetést von maga után, és nem csak a díjzónák közötti különbséget kell megfizetni.

6. Várakozási díj a "Parkolj és utazz" (P+R) közúti jelzőtáblával megjelölt várakozási területen ugyan nem állapítható meg, azonban amennyiben a várakozási terület őrzését többlétszolgáltatásként biztosítják, ezért a többlétszolgáltatásért őrzési díj szedhető. A gépjármű elhagyása előtt győződjenek meg a fogyasztók, hogy az adott területen kell-e őrzési díjat fizetni!

7. Számoljanak a fogyasztók azzal, hogy nem áll rendelkezésre türelmi idő a jegyváltásra! A várakozási jogosultság megszerzésének a megállást követően haladéktanul eleget kell tenni. 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 túllépik, várakozási esetenként egy órai várakozási díjat, továbbá pótdíjat kell fizetni. A vállalkozások az 5, illetve 15 perces türelmi időt az utolsó érvényesen megváltott parkolójegyre 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.

8. 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 fizetős 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 utóbbi bírság megfizetése alól a pótdíj megfizetése nem mentesít, ez két különböző szankció.

9. Nem szabható ki pótdíj a külön törvényben feljogosított hatóság által kerékbilincssel rögzített járműre. Ha mégis pótdíj kiszabására került sor a parkolás-üzemeltető részéről, mindenképpen járjanak utána ezért, hogy melyik szankcióra mikor került sor!

10. Mobilparkolás esetén is járjanak el körültekintően a fogyasztók. Településenként, a fővárosban pedig kerületenként eltér az, hogy véletlen karakter-tévesztés esetén adnak-e mentesülési lehetőséget a pótdíj alól. Ne bízzanak meg feltétel nélkül a mobilparkolást segítő applikációkban sem, hanem ellenőrizték a zónakód helyességét, alkalmanként előfordul ugyanis, hogy az automatikusan felkínált zónakód nem a várakozás helyének megfelelő zónára vonatkozik, amely tévesztésnek ugyanúgy pótdíj lesz a vége.

11. Ha már megtörtént a pótdíjazás, jó, ha tudják, hogy a várakozási díj és a pótdíjfizetési kötelezettség egy év alatt évül el. A várakozási díj és a pótdíj után késedelmi kamat nem követelhető.

12. A gépjármű üzemeltetője a nyilvántartott adataiban bekövetkezett változásokat – így különösen a gépjármű eladását, a lakcímében történő változást - a gépjárműnyilvántartási szervhez mindenképpen haladéktalanul jelentse be! A gépjárműnyilvántartási szervek jelenleg a fővárosi és megyei kormányhivatal járási (fővárosi kerületi) hivatalai. A díj- és pótdíjfizetési felszólítást a várakozási terület díjfizetés nélküli

használatának időpontjától számított 60 napos jogvesztő határidőn belül a jármű üzemtartója részére postai küldeményként, vagy más egyéb igazolható módon meg kell küldeni. Ha ez nem történik meg, akkor nem követelhető a díj és pótdíj. Azonban a 60 napos jogvesztő határidő nem alkalmazható abban az esetben, ha a gépjármű üzemtartója elmulasztotta bejelenteni a nyilvántartott adatokban bekövetkezett változást, és ezért a fizetési felszólítás nem a tényleges üzemtartó részére került megküldésre.

13. Amennyiben ellopják a gépjárművet, azt haladéktalanul jelentsék be a rendőrségnek! Ennek a parkolási díjak, pótdíjak tekintetében annyiban van jelentősége, hogy a jármű üzemtartója mentesül a várakozási díj és pótdíj megfizetése alól, ha a jármű a díjfizetés nélkül történt várakozást megelőzően jogellenesen került ki a fogyasztó birtokából, aki igazolja, hogy a jogellenességgel összefüggésben kezdeményezte a megfelelő hatóság eljárását.

II. Ajánlás a fővárosi parkolási szolgáltatást igénybe vevő fogyasztók számára

1. Nagyon fontos, hogy a parkolójegyet 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 visszaigazoló SMS megérkezéséig ne hagyják el a járművüket, várják azt meg. Mobilparkolás esetén előfordulhat valamilyen rendszerhiba, vagy elfogyhat a feltöltött egyenleg is, ezért is meg kell várni és ellenőrizni kell az érkező SMS-t, hiszen lehet, hogy pont arról kap tájékoztatást az autós, hogy jelenleg nem tudja mobilfizetéssel kiegyenlíteni a parkolási díjat. Ebben az esetben is fizetni kell a várakozásért, tehát keresni kell egy automatát, és onnan megváltani a parkolójegyet.

2. 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. **A korábbi szabályozástól eltérően nincs helye utólagos bemutatásnak, és nem mentesülhetnek a fogyasztók a pótdíj megfizetése alól akkor, ha az érvényes parkolójegyet nem megfelelően helyezték el a gépjárműben.** (Például a jegy leesett, másik papír rácsúszott vagy valami eltakarja.)

Ugyanakkor nem kell a szélvédő mögé tenni a megváltott parkolójegyeket azokon a területeken, ahol az új, a gépjárművek rendszámát is elkérő automaták működnek (például XIV. kerület, vagy a IX. kerület bizonyos részein). Ezek esetében a várakozási díj megfizetése már a parkolójegy megváltásával megtörténik, amennyiben az adott fizető-várakozóhelyen elhelyezett parkolójegy-kiadó automatákon a gépjármű forgalmi rendszáma elektronikusan rögzítésre került és a jegyet megváltják.

3. A gépjármű üzemben tartója mentesül a külön jogszabályban meghatározott 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 parkolászemeltető ügyfélszolgálati irodájában az eredeti parkolójegy, vagy a mobiltelefonos parkolási díjfizetés megtörténtét igazolható sikeres ügyfélrendelkezés visszaigazolás bemutatásával igazolta. A parkolójegyek utólagos bemutatása határidő nélkül lehetséges,

és nem feltétel, hogy ne legyen más vitás ügy, tartozás. Fontos, hogy ez az öt perces türelmi idő nem érvényesül a lejárt parkolójegyek után váltott következő, megszakítatlan várakozást biztosító jegyvásárlás esetében.

4. 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.

5. Az úgynevezett „átparkolás” vonatkozásában kiegészítő 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 díjővezetben elhelyezett parkolójegy-kiadó automatánál váltották meg, vagy a mobiltelefonos parkolási díjfizetési rendszert a szomszédos kerületi önkormányzat területén azonos díjővezetre érvényes kóddal indították el. Ez a mentesülés azonban kizárólag az említett és azonos díjővezetbe tartozó útszakaszokon érvényes.

6. 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, és azt a parkolásüzemeltető ügyfélszolgálati irodájában bemutatják. Az igazolvány utólagos bemutatása határidő nélkül lehetséges, de ha egyáltalán nem volt kihelyezve, vagy másolat volt kihelyezve, akkor nem élhetnek ezzel a lehetőséggel.

Vannak olyan kerületek ahol méltányosság kérhető még abban az esetben is, ha a parkolási igazolvány nem volt jól látható gépjármű első szélvédője mögött, így érdemes ezért a pótdíjazást követően – a lehető leghamarabb – tájékozódni, hogy az adott kerületben milyen méltányossági szabályok lehetnek.

7. 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.

8. Ha üzemképtelenné válik gépjárművünk, figyeljünk arra, hogy azt közterület-használati hozzájárulás nélkül csak mellékútvonalon és legfeljebb 10 napig szabad tárolni. A közterület-használati hozzájárulást a gépjármű üzembentartója a tárolás helye szerint illetékes önkormányzattól kérheti. A hozzájárulás főútvonalra és tömegközlekedés által járt útvonalra egyáltalán nem, mellékútvonalra csak határozott időre - legfeljebb 90 napra - díj ellenében adható ki. A hozzájárulás számát a gépjármű első szélvédőjén, kívülről jól látható helyen és olvasható módon kell elhelyezni.

III. Ajánlás a parkolási szolgáltatást nyújtó vállalkozások számára

1. Amennyiben a fogyasztói panasz elutasításra kerül a vállalkozás részéről, de már a pótdíjazási eseményt követő 15 napon túl történik az elutasító levél megküldése, úgy méltányosságból tűzzenek a vállalkozások póthatáridőt az alappótdíj megfizetésére a fogyasztók számára!

2. A panaszügyek hatékony és gyors ügyintézése érdekében törekedjenek a parkolási szolgáltatást nyújtó vállalkozások az átlagos napi munkaidőn túlmutató ügyfélszolgálati nyitvatartásra és az on-line felületen történő ügyintézési lehetőségre.

3. Segítsék a fogyasztói tájékoztatást a vállalkozások által, hogy a mobilparkolási zónákról, vagy adott esetben a parkolóórák elhelyezkedéséről is egy térképet közzétesznek internetes honlapjukon, így ellenőrizhetővé téve egyrészt a mobil applikáció által felkínált zónakód helyességét (melyre vonatkozóan a fogyasztók sok esetben tanácsstalanok), másrészt a legközelebbi, és valóban a várakozás zónájának megfelelő parkolóóra elhelyezkedését.

4. Törekedjenek a parkoló-társaságok arra, miszerint a parkoló-automatákon ne csak az övezethatárok felsorolása szerepeljen, hanem térkép segítségével is jelenítsék meg, hogy az adott automatából pontosan mely területre lehet érvényesen jegyet váltani.

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, és ahhoz ajánlásokat mellékel annak érdekében, hogy a jövőben azok elkerülhetőek-megoldhatóak legyenek, és a feleket ne terhelje hosszú ideig elhúzódó jogvita.

I. A Testülethez beérkező ügyek jelentős részét a parkolással összefüggésben felmerült vitás esetek adják. Legtöbbször budapesti esetekkel fordulnak hozzánk a fogyasztók, de az ország egyéb pontján történt parkolással összefüggő viták is előfordulnak a Testület előtt. Éppen ezért az ajánlást nem csak a budapesti fogyasztók és a budapesti parkolás-üzemeltető vállalkozások részére fogalmaztuk meg.

Tapasztalataink szerint 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 többszöri módosítása is.

A várakozásra/parkolásra vonatkozóan vannak országos szinten alkalmazandó jogszabályok, mint a közúti közlekedés szabályairól szóló 1/1975. (II. 5.) KPM–BM együttes rendelet (KRESZ), és a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény. Az ajánlás első részében az ezen jogszabályokból fakadó kötelezettségek alapján fogalmaztuk meg a fogyasztók számára megfontolandó tanácsokat, és országos szinten.

Fontos azonban azt is tudni, hogy helyi szinten az egyes települési önkormányzati rendeletek is irányadóak, amelyekben további részletszabályok, mentesülési okok találhatóak meg. Így például 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 ezen kívül még az egyes kerületi önkormányzatok rendeletei is irányadóak.

II. A várakozási eseményekkel kapcsolatos kérelmek egy részében a fogyasztók arra hivatkoznak, hogy nem tudták, hogy fizető várakozási övezetben parkoltak. Nem volt az utca elején tábla, nem láttak parkoló automatát, a többi autó szélvédője mögött sem volt parkolójegy. 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.

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. Nincs arra vonatkozóan semmilyen jogszabályi kötelezettség, hogy a fizető parkolási övezet eleje, illetve vége tábla között több helyen legyen figyelemfelhívás. Ennek megfelelően amennyiben olyan helyre megyünk, amit kevésbé ismerünk, érdemes előzetesen tájékozódni a parkolási lehetőségekről.

III. Fontos kiemelni azt, hogy a hivatkozott országos szintű jogszabály semmilyen mentesülést nem ad a fogyasztók által felvetett élethelyzetek kapcsán, így sem arra az esetre nézve, ha a fogyasztó nem tudja, hogy fizetnie kellett volna, sem arra, ha karaktert téveszt, akár a rendszámában, akár a zónakódban, sem arra nézve, ha például elhúzódott egy kórházi kezelés és emiatt járt le a parkolójegy.

A helyi rendeletekben kerülhet sor olyan szabályozásra, mely méltányossági eseteket felsorol, és esetleg elfogad utólagos jegybemutatót, vagy karakterelütést, vagy egyéb méltányolandó körülményeket, ezért mindig érdemes utánanézni a helyi rendeleteknek.

IV. Sokszor nem tudják a fővárosban várakozó fogyasztók, hogy önmagában a parkolójegy megváltása mellett még további kötelezettségeik is vannak. Így 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 időpontjában érvényes parkolójeggyel, de azt nem helyezte el megfelelően, úgy, hogy az látható legyen. Ebben az esetben viszont nincs lehetőség utólagos jegybemutatóra.

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 és 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. Ezeken 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. 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. Sokan mobilapplikációs megoldások segítségével parkolnak, főleg számukra ismeretlen helyeken.

Konkrét esetekből azonban arra a következtetésre lehet jutni, hogy főleg zónahatárok mentén, nem mindig sikerül megtalálnia az applikációnak a megfelelő zónát, így a fogyasztó utóbb mégis pótdíjfizetési felszólítást kap. A mobilapplikációk általános szerződési feltételeiben azonban szinte kivétel nélkül kizárják a felelősségüket a szolgáltatók, így a fogyasztó kára lesz a pótdíj. Ezért nagyon fontos, hogy ellenőrizzék a zónakódokat az applikációkat használó fogyasztók is.

Ezen kívül 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.

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.

Több olyan panasz is előfordult, amikor a fogyasztó elindította a mobilparkolást saját gépkocsijára, majd valamelyik családtagja megkérte, hogy „parkoljon” az ő kocsijára is. Az újabb SMS elküldésével azonban a korábbi parkolás automatikusan leállításra kerül, és az új indul el. Egy telefonszámról ugyanis egyszerre csak egy parkolás futhat.

VII. Ha a jármű érvényes parkolójegye és elindított mobilparkolás nélkül várakozik, úgy 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 pedig annál hosszabb időtartamra, úgy 15 perces türelmi idő áll a fogyasztó rendelkezésére, hogy várakozását új jegy vásárlásával meghosszabbítsa, vagy megszakítsa.

Fontos tudni, hogy ez a szabály a gyakorlatban azt jelenti, hogy kizárólag egyetlen, az utolsó érvényes parkolójegyet veszik 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 akkor is csak 5 perc.

Hasonló a helyzet abban a szintén egy fogyasztói kérelemben előadott esetben, amikor a fogyasztó a meglévő érvényes parkolójegye érvényességi idején belül váltott újabb jegyet, és így két parkolójegye egymással időben fedésbe került, majd a második jegy lejártát követő

pár percen belül ismét váltott parkolójegyet. A három jeggyel lefedett összeadott időszak bőven több mint egy óra volt, azonban ez sem eredményezheti a parkolás, illetve adott esetben ezzel a türelmi idő meghosszabbodását.

VIII. A fővárosban a pótdíjazás alóli mentesülés lehetséges esetei közül az egyik leggyakrabban alkalmazott „ötperces 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 pótdíjat szabott ki rá. Ezt a helyzetet oldja fel a szabály, mely szerint az öt percen belül megváltott parkolójegy, vagy visszaigazolt mobilparkolás igazolásának bemutatásával a fogyasztó mentesül a pótdíjfizetési kötelezettsége alól.

IX. A fenti szabály alkalmazásakor fontos tudni, hogy lejárt jegy esetében ez nem érvényesülhet, hiszen a lejárt jegyre külön türelmi időt ír elő a fővárosi rendelet. Sokszor azonban a fogyasztók a szélvédő mögött felejtik korábbi parkolójegyüket, és így nem egyértelmű a parkolóőr számára, hogy különböző parkolásokról, vagy egy folytatódó várakozásról van-e szó. Ennek elkerülése érdekében a legegyszerűbb, ha a fogyasztók mindig csak az éppen aktuális parkolójegyüket tartják az első szélvédő mögött.

X. Több olyan esetben is eljár a Testület, mikor a fogyasztó egyébként jóhiszeműen, de a parkolási rend vonatkozásában általa ismeretlen városban parkolt, és valamely parkolási kötelezettségét nem teljesítette. Fel kell hívni a figyelmet arra, hogy a díjfizetés módját, a fizetendő várakozási díjat a helyi rendeletek szabályozzák, így mindenképpen érdemes előre tájékozódni, hiszen előfordulhat, hogy valaki rendszeresen mobiltelefon segítségével parkol, de más városban esetleg erre például nincs lehetőség.

XI. Felháborodásra adott okot több panaszosnál, hogy csak 5 percre állt meg például a gyógyszertár előtt, mégis hosszabb időt ki kellett fizetnie. Annak ellenére történt ez, hogy valóban elhagyta utána a parkolóhelyet. A jogszabály pontosan meghatározza a minimálisan fizetendő várakozási díjat, mely az adott várakozási területen érvényes egy órai díj alapján számított,

- jegykiadó automatából váltott jegy esetén 15 percnél megfelelő összeg,
- mobiltelefonos parkolási díjfizetési rendszer használata esetén 15 percnél megfelelő összeg, kivéve, ha a díjfizetés leállítására irányuló kérés a díjfizetés megkezdése utáni első percben megtörténik,
- előre váltott és a gépjárművezető által érvényesített jegy esetén 30 percnél megfelelő összeg,
- kézi díjbeszedés esetén egy órának megfelelő összeg.

XII. A beérkezett kérelmekből kiderül, hogy még mindig előfordul, bár már csekély számban, hogy másfél-két évvel a pótdíjazásra okot adó eseményt követően keresik meg a fogyasztót a pótdíj befizetése kapcsán. Fontos tudni, továbbra is az a szabály, hogy a pótdíj kiszabásáról szóló értesítést a jármű szélvédőlapátján, vagy a járművön egyéb jól látható helyen kell elhelyezni. A pótdíjazás napjától indulnak a határidők.

A pótdíj összege a pótdíj kiszabásának napját követő 15 napon belüli befizetés esetén az adott napon belül díjköteles időszakra és további két órai várakozásra számított várakozási díj, 15 napon túli befizetés esetén az egy órai várakozási díj negyvenszerese. A várakozási díj és a pótdíj után késedelmi kamat nem követelhető.

A díj- és pótdíjfizetési felszólítást a várakozási terület díjfizetés nélküli használatának időpontjától számított 60 napos jogvesztő határidőn belül a jármű üzemeltetője részére postai küldeményként, vagy más egyéb igazolható módon meg kell küldeni. Ha ez nem történik meg, akkor nem követelhető a díj és pótdíj. A várakozási díj és a pótdíjfizetési kötelezettség egy év alatt évül el, azzal, hogy ha egy éven belül nem kerül sor a követelés peresítésére, utána már lehet élni az elévülési kifogással. Az önkéntes teljesítés azonban nem kizárt, sokan automatikusan befizetnek felszólító levél alapján tartozásokat, holott már lehet, hogy elévültek. Ebben az esetben azonban nem lehet később visszakövetelni a már befizetett összeget.

Indokolás a vállalkozásoknak tett ajánlásokhoz

I. Számos fogyasztó ad olyan visszajelzést a Testület felé, hogy csak a békéltető testületi eljárásban érzi úgy, hogy meghallgatták őt, és fontos az ügye, még azt követően is, hogy előzőleg már járt a vállalkozás ügyfélszolgálatán, illetve sokuk az ügyfélszolgálattal történő egyeztetést követően sem volt tisztában azzal, hogy pontosan miért történt a pótdíjazás.

Olyan esettel is találkozott a Testület, amikor nyoma sem volt annak, hogy a fogyasztó szóban panaszt tett az ügyfélszolgálati irodában, és ezt utóbb a fogyasztó nem is tudta bizonyítani. Gyakran arról számolnak be a panaszosok, hogy szóban megígérték nekik a pótdíj törlését, azonban a napokkal később – már az emelt összegű pótdíj ideje alatt – megérkező írásbeli válaszban elutasítják a panaszukat. A kérelmezők ilyenkor arra hivatkoznak, hogy ha ezt előre megmondták volna nekik, akkor inkább befizették volna az alappótdíj összegét. Ezért mindenképpen érdemes volna országos gyakorlattá tenni a fővárosban már néhány parkolás üzemeltető által bevett jó gyakorlatot, mely szerint további 5 napos póthatáridőt engedélyeznek a fogyasztók részére az alappótdíj befizetésére, ha egyébként a panaszt elutasító válasz már az eredeti 15 napos határidőn túl érkezik meg a fogyasztóhoz.

II. Ezen túlmenően az ügyfélszolgálati irodák nyitvatartása némely esetben gátolja a fogyasztókat a személyes ügyintézésben, illetve egyes kerületekben arról számoltak be a fogyasztók, hogy e-mailos megkeresésükre nem kaptak választ. A személyes ügyintézés lehetősége a napközben dolgozó fogyasztók esetében nem lehetséges vagy jelentősen megnehezített akkor, ha az ügyfélszolgálat csak az átlagos munkaidőnek megfelelő, 9:00-17:00 óra között, vagy azt maximum egy órával meghaladva üzemel. A tapasztalatok szerint pedig a fogyasztók egy része esetében kifejezetten fontos a személyes kontaktus, ezért a személyes ügyfélszolgálatot preferálják, de amennyiben az a munkaidejükkel azonos időtartamban üzemel, úgy 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 ügyintézést, 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 eredeti haladási irányukban indulnak el, és az így elért legközelebbi parkoló-automatánál váltanak jegyet, mely számos esetben vezet átparkoláshoz. Ugyanez a helyzet akkor is, 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.

Sok esetben a parkolóórán nem egyértelmű az a tájékoztatás, hogy mely területre lehet jegyet váltani az adott automatából, hiszen utcanevekkel körülhatárolt terület kerül feltüntetésre. Aki pedig nem ismerős az adott környéken, az nem tudhatja, hogy a hely, ahol leparkolt, benne van-e ebben a körülhatárolt területben. Elejét lehetne venni a vitás ügyeknek akkor, ha térképpel is segítenék az autósokat a vállalkozás annak érdekében, hogy meg tudjanak győződni arról, tényleg a megfelelő automatából veszik-e meg a parkolójegyet. Ezen kívül, ahol tömegesen fordulnak elő tévedések, ott érdemes lehet további automatákat telepíteni, legalábbis erre törekedni, vagy éppen külön táblákkal felhívni a figyelmet a helyes jegyvásárlásra. Akár oly módon is, hogy matrica segítségével tájékoztatják az autósokat, hogy az automatából váltott jegy bizonyos utcára (pl. a leggyakoribb tévesztés) nem megfelelő. Erre természetesen nincs jogszabályi kötelezettség, de a felek közötti együttműködési kötelezettség alapján elvárható magatartás lehet ez a parkolás-üzemeltetők részéről.

Kiemelten fontos ezért, hogy a fogyasztók naprakész és pontos információkat kapjanak a fizetős 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 a fogyasztók és vállalkozások közötti parkolási vitára okot adó eseteket.

Budapest, 2018. április 18.



Dr. Baranovszky György
elnök
Budapesti Békéltető Testület