

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Parkeervergunning, toch een bon

**Gemeente Amsterdam
Stadsdeel Centrum
Cition**

11 november 2010
RA1053454

Samenvatting

Een vrouw heeft een parkeervergunning voor een (bedrijfs)auto die zij ieder half jaar op tijd betaalt. Een paar dagen na haar betaling ontvangt zij bericht dat ze niet is ontvangen. De vrouw ontdekt dat zij abusievelijk € 10 te weinig heeft overgemaakt. Ze maakt de ontbrekende € 10 over. Desondanks legt Cition twee naheffingsaanslagen op.

De vrouw neemt telefonisch contact met Cition op en een medewerker legt uit dat de computer de bedragen niet heeft herkend en dat deze daarom niet zijn verwerkt. Pas naar aanleiding van dit telefoongesprek stort Cition beide bedragen naar de vrouw terug, die op haar beurt het hele bedrag weer naar Cition overmaakt. Dit komt de vrouw nogal omslachtig voor. Na ontvangst van de volledige betaling, activeert Cition de parkeervergunning.

De vrouw dient tegen beide naheffingsaanslagen een bezwaarschrift in. Deze worden ongegrond verklaard. Cition erkent en betreurt dat het hele proces niet volgens de normale procedures en slordig is verlopen. Cition herziet beide bezwaarschriften en verklaart deze alsnog gegrond. De ombudsman stelt vast dat Cition heeft verzuimd voortvarend aan een oplossing te werken en dat ook de behandelaar van de bezwaarschriften onzorgvuldig te werk is gegaan.

Oordeel

De dienst heeft in strijd met het vereiste van fair play en het motiveringsvereiste gehandeld.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 10 juni 2010 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, stadsdeel Centrum, Cition B.V.

Bevindingen

achtergrond

Tot en met 31 december 2009 was de Dienst Stadstoezicht verantwoordelijk voor de uitvoering van het parkeerbeleid in de meeste stadsdelen van Amsterdam. Vanaf 1 januari 2010 is de nieuw opgerichte organisatie Cition B.V. (hierna: 'Cition') voor de parkeerhandhaving verantwoordelijk geworden. Cition handelt vanaf 1 januari 2010 ook de klachten en bezwaren af die betrekking hadden op Stadstoezicht.

aanleiding

Verzoekster is met haar twee bedrijven een oude klant van Stadstoezicht. Zij heeft al twaalf jaar een parkeervergunning voor een (bedrijfs)auto die ieder half jaar keurig op tijd wordt betaald. Op 10 maart 2010 maakt zij aan Cition het halfjaarlijkse bedrag over voor de periode april t/m september 2010. Een paar dagen later ontvangt zij bericht dat de betaling niet is ontvangen. Verzoekster ontdekt dat zij abusievelijk € 10 te weinig heeft overgemaakt. Op 17 maart 2010 maakt zij de ontbrekende € 10 over.

Desondanks legt Cition op 1 en 4 april 2010 naheffingsaanslagen op. Verzoekster neemt op 7 april 2010 telefonisch contact met Cition op en een medewerker legt uit dat de computer de bedragen niet heeft herkend en daarom niet zijn verwerkt. Pas naar aanleiding van dit telefoongesprek stort Cition beide bedragen naar verzoekster terug, die op haar beurt het hele bedrag weer naar Cition overmaakt. Dit komt verzoekster nogal omslachtig voor. Na ontvangst van de volledige betaling, activeert Cition de parkeervergunning op 21 april 2010.

Verzoekster dient tegen beide naheffingsaanslagen een bezwaarschrift in. De bezwaarschriften worden op 7 mei 2010 ongegrond verklaard. Cition overweegt dat er pas sprake is van een geldige vergunning op het moment dat de betaling ontvangen én verwerkt is. Aangezien de betalingen begin april nog niet verwerkt waren, zijn de naheffingsaanslagen op 1 en 4 april terecht opgelegd.

Verzoekster kan zich niet vinden in de beslissingen op de bezwaarschriften. Zij vindt dat het betalingssysteem in staat moet zijn om twee betalingen, die kort na elkaar zijn ontvangen, te combineren en te verwerken. Omstreeks 20 maart 2010 was het totaal verschuldigde bedrag op de rekening van Cition bijgeschreven en de parkeervergunning had een paar dagen later geactiveerd moeten zijn. Zij vindt dat zij niet de dupe mag worden van een ouderwets en klantonvriendelijk computersysteem dat de betalingen verwerkt. De naheffingsaanslagen dienen haars inziens ongedaan gemaakt te worden. Tot slot had in de brief - waarin vermeld stond dat geen betaling was ontvangen - vermeld moeten staan dat het systeem geen onvolledige betalingen kan verwerken. Zij wendt zich tot de ombudsman.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- het opleggen en de afhandeling van twee naheffingsaanslagen;
- de afhandeling van bezwaarschriften.

reactie van Cition

In deze zaak zijn drie dingen misgegaan. Ten eerste dienen twee afzonderlijke bedragen die vlak na elkaar binnenkomen voor dezelfde vergunning, normaliter aan elkaar te worden gekoppeld. In het onderhavig geval is dat nagelaten. Een medewerker van de afdeling Financiën heeft te kennen gegeven dat hij, in de veronderstelling zijnde dat het hoofdbedrag reeds was gerestitueerd omdat het aanvullende bedrag pas een week later was gestort. Om die reden heeft hij de bedragen niet bij elkaar opgeteld maar heeft opdracht gegeven om het bedrag te restitueren.

Ten tweede restitueert de afdeling Financiën normaliter een bedrag dat niet aan een vergunning kan worden gekoppeld binnen een week. In deze zaak heeft dit veel langer geduurd en is het geld pas gerestitueerd nadat er telefonisch contact met verzoekster is geweest.

Ten derde is bij de behandeling van de bezwaarschriften ten onrechte aangenomen dat de bedragen op 11 maart en 18 maart 2010 waren terugbetaald. Dit zijn echter de data waarop de betalingen bij Cition waren binnen gekomen. De behandelaar heeft de bezwaren ongegrond verklaard in de veronderstelling dat de bedragen ruim voor het ingaan van de nieuwe vergunningperiode waren gerestitueerd.

Cition erkent en betreurt het dat het hele proces van verwerking van de betalingen, het terugstorten hiervan en de afhandeling van de bezwaarschriften niet conform de normale procedures en slordig is verlopen. Cition heeft beide bezwaarschriften herzien en deze alsnog gegrond verklaard. Cition heeft verder de brief omtrent de betalingsherinnering aangepast. Hierin is opgenomen dat bij een onvolledige betaling het gehele bedrag opnieuw dient te worden overgemaakt en het reeds betaalde bedrag zal worden gerestitueerd.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en naar Cition gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. Verzoekster noch Cition heeft nader gereageerd.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen.¹

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden.² In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van fair play en het motiveringsvereiste.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Overwegingen

Het fair playvereiste houdt in dat een bestuursorgaan de burger de mogelijkheid geeft zijn procedurele kansen te benutten. Dit begint ermee dat de gemeente een burger die grieven uit ten aanzien van een zaak waarbij de gemeente betrokken is, welwillend tegemoet treedt binnen de grenzen van de wettelijke mogelijkheden. Een goede werkwijze hierbij is dat wanneer een praktische oplossing voorhanden is, beoordeeld wordt of dit mogelijk is. Is dit het geval, dan dient voortvarend aan deze oplossing gewerkt te worden. Voorkomen dient te worden dat zowel burger als bestuursorgaan in nodeloze bezwaar- of klachtenprocedures worden betrokken.

Vast is komen te staan dat verzoekster de kosten van de parkeervergunning in twee bedragen kort na elkaar naar Cition heeft overgemaakt. In plaats van de bedragen te koppelen en de parkeervergunning te verstrekken heeft Cition verzuimd voortvarend aan een oplossing te werken. Zo heeft het anders dan gebruikelijk de bedragen niet kort na ontvangst gerestitueerd. Dit alles had tot gevolg dat Cition verzoekster twee naheffingsanslagen heeft opgelegd omdat zij niet tijdig over haar parkeervergunning beschikte. Hierdoor was verzoekster genoodzaakt om tegen de naheffingsanslagen in bezwaar te gaan.

Vervolgens is ook de behandelaar van de bezwaarschriften onzorgvuldig te werk gegaan door van verkeerde feiten en omstandigheden uit te gaan. Het motiveringsvereiste houdt in dat de motivering op de individuele zaak is toegesneden, feitelijk juist is, logisch voortvloeit uit het overheidshandelen en kenbaar is. In dit geval is ten onrechte aangenomen dat de bedragen op 11 maart en 18 maart 2010 waren terugbetaald maar dit waren de data waarop de betalingen bij Cition waren binnen gekomen. De behandelaar heeft de bezwaren ongegrond verklaard in de veronderstelling dat de bedragen ruim voor het ingaan van de nieuwe vergunningperiode waren gerestitueerd. Cition erkent dat de bezwaarschriften in eerste instantie ten onrechte ongegrond zijn verklaard. Met instemming heeft de ombudsman vernomen dat Cition de bezwaarschriften heeft heroverwogen en alsnog gegrond heeft verklaard.

Oordeel

De dienst heeft in strijd met het vereiste van fair play en het motiveringsvereiste gehandeld.