

## Færdselsstyrelsen

Tilsynsafdelingen

**Dato:** 21. december 2007

**J. nr.:** FS400-000004

### Notat

#### **Bedømmelse af muligheder for offentliggørelse af Færdselsstyrelsens tilsynsresultater med syns- og omsynsvirksomheder.**

##### **Baggrund.**

Daværende transport- og energiminister Flemming Hansen svarede den 2. februar 2007 Trafikudvalget på spørgsmål TRU 118 om sin holdning til at etablere en ordning, hvor resultaterne af tilsynsbesøg hos synsvirksomheder offentliggøres. Ministeren svarede, at han har bedt Færdselsstyrelsen om at undersøge, i hvilket omfang og under hvilken form – herunder hjemmel – der kan skabes en forbedret tilgængelighed for offentligheden ud over de informationer, der allerede gives.

Der er tre forhold, der skal overvejes. For det første er der hensynet til bilejernes mulighed for at orientere sig om kvaliteten af bilsyn. For det andet er der hensynet til virksomhedernes økonomiske og driftsmæssige forhold. Og for det tredje er der hensynet til færdselssikkerhed og miljø, idet bilejere ikke må kunne spekulere i, hvor de mener de kan få synet deres bil ”lempeligt” i formodning om, at synsvirksomheden ikke vil finde alle fejl på køretøjet.

##### **Resumé.**

Det er Færdselsstyrelsens opfattelse, at der er grundlæggende forskel på hensigten med offentliggørelse af eksempelvis tilsynsresultater på fødevarerområdet og kvaliteten af syn. Offentliggørelse af tilsynsresultater er ikke nødvendigvis et udtryk for kvaliteten af gennemførte syn, og hensynet til at undgå spekulation i at anvende bestemte synsvirksomheder for at opnå lempeligere syn er således væsentlige årsager imod en offentliggørelse.

Færdselsstyrelsen indstiller, at tilsynsresultater fra besøg hos (om)synsvirksomheder som udgangspunkt ikke præsenteres for offentligheden, med nedenstående begrundelser.

##### **Mulige tilsynsresultater.**

Ved Færdselsstyrelsens tilsyn med syns- og omsynsvirksomheder udfærdiges en tilsynsrapport ved afslutning af besøget. Tilsynsrapporten indeholder et af tre mulige tilsynsresultater:

- A, tilfredsstillende,
- B, anmærkninger, eller
- C, ikke tilfredsstillende.

Styrelsen har i 2007 gennemført 2614 tilsyn ved 127 synsvirksomheder og 156 omsynsvirksomheder, der tilsammen råder over ca. 660 adresser til syn og omsyn over hele landet. Disse og nedenstående angivelser er alle opgjort pr. 14. december 2007.

Der er ved 1928 tilsyn tildelt resultatet "A", (74 %).

Resultatet B anvendes i tilfælde af konstatering af mindre fejl eller mangler som f. eks. utilstrækkeligt kendskab til brug af kvalitetsstyringssystem; mangler i afvigelsesrapportering, eller mindre procedurefejl under (om)syn. Der er tildelt 295 resultater under "B", (11 %).

Resultat C anvendes ved alle øvrige fejl og mangler af væsentlig karakter, typisk oversete fejl ved syn; forkerte fejlbedømmelser eller synsresultater; fejl i administration af papirer; manglende uddannelse eller kørekort, manglende udstyr, m.fl. Ved 231 tilsyn er der tildelt resultatet "C" (9 %).

I 160 tilfælde er der intet tilsynsresultat, fordi stedet har været lukket pga. sygdom, ferie eller ombygning, eller det ikke har været muligt at få kontakt i øvrigt.

### **Sanktioner.**

Alle tilsynsresultater "C" medfører en efterfølgende skrivelse til virksomhedens ledelse indeholdende resultatet samt en mulig sanktion mod virksomheden. Sanktionerne inddeles i fire grader:

1. Virksomheden anmodes – inden for en tidsfrist – om at bringe forholdet/-ene i orden. (Anvendes ved forhold, der uden videre kan rettes).
2. Virksomheden anmodes om at oplyse, hvad man agter at foretage sig for at bringe forholdene i orden, eller virksomheden anmodes om at sende oplysninger om afhjælpning til styrelsen. (Anvendes ved væsentlige forhold, der kan kræve en indsats af andre, f. eks. uddannelse). Denne skærpede grad er anvendt i 20 tilfælde.
3. Virksomheden agtes tildelt en advarsel, og som afhængigt af forholdet gives for en periode fra tre måneder og op til et år. Ved acceptable forklaringer på forholdet kan styrelsen undlade at tildele advarslen. (Sanktionen anvendes ved grove eller gentagne overtrædelser af bestemmelserne om syn og omsyn). Der er tildelt 7 advarsler.
4. Virksomhedens tilladelse til at foretage (om)syn tilbagekaldes. (Anvendes normalt kun i gentagelsestilfælde efter udstedelse af en advarsel, men også i tilfælde af udtalt manglende kvalitet i (om)synene konstateret under tilbagevendende tilsyn). 3 synsvirksomheder har mistet tilladelsen til at foretage syn.

Som det fremgår, er der ved et ikke tilfredsstillende tilsynsresultat stor forskel på graden af forseelsen, og det er dermed nødvendigt for borgeren at kende indholdet af tilsynet for at kunne bedømme, hvilken betydning det kunne have for valg af (om)synsvirksomhed.

### **Offentliggjort statistik.**

Færdselsstyrelsen offentliggør i dag resultaterne af de statistiske indberetninger fra synsvirksomheder i grafisk form på styrelsens hjemmeside som en virksomhedsstatistik, der viser antal gennemførte syn og omsynsprocenter. Desuden offentliggøres en generel statistik om antal virksomheder, adresser, antal indberettede syn og omsyn samt antal tilsyn. Grafikken er anonymiseret, men den enkelte virksomhed kan genkende egne resultater i forhold til alle andre virksomheder.

### **Hjemmel.**

Offentliggørelse af Færdselsstyrelsens tilsynsresultater har ofte i forskellige sammenhænge været foreslået som en ”Smiley-ordning” svarende til den, Fødevarestyrelsen anvender. På fødevarerområdet er en særlig hjemmel i lovgivningen, som muliggør offentliggørelse af samtlige resultater (§ 56 i lov nr. 471 af 1. juli 1998 om fødevarer). Det er utvivlsomt, at der i givet fald må tilvejebringes en tilsvarende hjemmel gennem en ændring i lovgivningen vedr. godkendelse og syn af køretøjer, før tilsynsresultater må offentliggøres. I overvejelserne om mulighederne for at etablere en sådan hjemmel er på den ene side dels formålet med synsordningen (færdselssikkerhed og miljø), dels hensynet til at beskytte forbrugeren mod vildledning og at fremme synsbranchens omdømme. På den anden side er hensynet til virksomhederne, da der er tale om en ikke ubetydelig indsigt i deres forretningsforhold.

### **Registrering og visning af tilsyn.**

Færdselsstyrelsen registrerer alle tilsyn digitalt, inklusive inspektørernes tilsynsrapport. Til brug for overordnet planlægning af tilsyn og til statistiske formål udarbejdes lister over alle tilsynssteder, med samtlige tilsynsresultater, evt. kontrollerede køretøjer, inspektøridentitet, afslutningstidspunkt og bemærkninger. En udskrift af databasens væsentligste oplysninger for tredje kvartal 2007 er vedlagt som bilag 1. Listen er inddelt i postnummerdistrikter. Udskriften svarer til skærmbilleder på Internettet, og dermed fylder oplysningerne i dette eksempel 28 skærmbilleder, også selv om identiteten på inspektøren og synstype evt. fjernes fra listen.

Det ses af de understregede tilsyn i bilag 1, at mange synssteder har fået flere besøg i perioden, og at der er variation i tilsynsresultatet, men ikke hvorfor. Når der ikke er angivet et tilsynsresultat, betyder det, at stedet er besøgt forgæves, dvs. der har været lukket eller i øvrigt ingen mulighed for kontakt. Det bemærkes, at kun adresser, hvor der har været tilsynsbesøg, er anført på listen. Man vil altså ikke kunne se af denne liste, om der i det pågældende område er virksomheder, som i den konkrete periode ikke har haft tilsynsbesøg.

Listen giver internt i styrelsen gode muligheder for at tilrettelægge bl.a. målrettede tilsyn.

Da Færdselsstyrelsen gennemfører omkring 2.500 tilsyn om året, kræver offentliggørelse af en sådan liste på hjemmesiden [www.fstyr.dk](http://www.fstyr.dk) en daglig opdatering for at være rimeligt ajourført. Primo 2008 tager styrelsen et forbedret journaliseringssystem i anvendelse, samtidig med online opkoblinger til alle inspektører, hvorefter al registrering og sagsbehandling normalt foregår umiddelbart efter tilsynet, således at der kun i tilfælde af utilfredsstillende tilsynsresultat skal foretages yderligere sagsbehandling ved hjemkomsten. Effektiviseringen ved anvendelse af det nye system mister sin værdi, såfremt hjemmesiden efterfølgende skal opdateres med de seneste tilsynsresultater.

Det er styrelsens opfattelse, at den private bilejer, der kun har behov for at se listen over synssteder en gang hvert andet år for at finde et ønsket synssted til periodisk syn af sin bil, ikke vil være i stand til at anvende tilsynsresultaterne entydigt, da bilejeren ikke kender baggrunden for det anførte tilsynsresultat.

En offentliggørelse af listen vil formentlig tillige medføre en interesse fra alle synsvirksomheder inden for et konkret område til at undersøge, hvordan konkurrenterne klarer sig. Dermed er offentliggørelsen af tilsynsresultater efter styrelsens opfattelse i strid med offentlighedslovens beskyttelse af enkeltmandsvirksomheders forretningsforhold og økonomiske forhold, og kan dermed være konkurrenceforvridende.

Til den daglige planlægning af tilsyn anvender styrelsen et andet udtræk af eksisterende registreringer, et eksempel herpå er vedlagt som bilag 2. Listen viser samtlige adresser på synssteder her i landet, opdelt på lette og tunge køretøjer samt alle omsynssteder. Kun det seneste tilsyn er vist (med status den 22. november 2007), hvilket medfører, at listen kan holdes på "kun" 15 sider.

Såfremt denne type information lægges på hjemmesiden, vil det give et øjebliksbillede af tilsynsresultaterne for alle virksomheder i hele landet. Jf. ovenfor vil listen ikke være velegnet som en fyldestgørende information til borgeren. Eksempelvis kunne en adresse være besøgt, men har der ikke været et (om)synet køretøj til stede for kontrolsyn, ville tilsynsbesøget – alt andet lige – give et pænt resultat, også selv om virksomheden måske i virkeligheden er underlagt skærpet tilsyn på grund af tidligere dårlige tilsynsresultater. Ved kun at se øjebliksbilledet i den type tilfælde forledes borgerne fejlagtigt til at tro, at virksomheden hører til i den bedste gruppe.

Principielt bør det ikke offentliggøres på hjemmesiden, at en virksomhed bliver underkastet skærpet tilsyn i forbindelse med en mulig advarsel eller en forestående tilbagekaldelse af tilladelsen til at foretage syn, da konkurrerende virksomheder ville kunne misbruge situationen. Endvidere skal styrelsen sikre, at virksomhedens forretningsforhold ikke uretmæssigt videregives til tredjemand under processen med skærpet tilsyn.

Den enklest mulige information er altså fortsat ganske omfattende og samtidig i visse henseender misvisende og dermed uegnet til offentliggørelse.

### **Andre forhold.**

Offentliggørelse af tilsynsresultater vil grundlæggende kunne give borgeren mulighed for at vælge sit ønskede synssted ud fra flere parametre end den faktiske beliggenhed, åbningstid, pris mm. Således kunne bilejeren antages at søge efter et synssted, der vises med tilfredsstillende synsresultater, for dermed at sikre sig et kvalitetsmæssigt fejlfrit syn af køretøjet. Såfremt kun de seneste tilsynsresultater offentliggøres, vil borgerens søgning i listen ikke altid give det ønskede resultat.

Omvendt kan den knap så økonomisk velstillede borger med den lidt ældre og knap så vedligeholdte bil have et ønske om at komme så ”lempeligt” til en godkendelse af sin bil som muligt. En sådan bilejer vil alt andet lige lede efter synsvirksomheder med et ikke tilfredsstillende tilsynsresultat, i den tro, at synsvirksomheden ikke finder alle fejl. Som anført tidligere er tilsynsresultatet C ikke nødvendigvis udtryk for manglende evner hos synsvirksomhedens medarbejdere til at finde fejl på køretøjerne, men kan være udtryk for andre forhold.

I begge tilfælde tilskyndes bestemte kategorier af bilejere til at køre uforholdsmæssigt langt for at få synet deres køretøjer. Ikke alene er det imod hensigten med liberaliseringen af synsområdet (at gøre det lettere for borgeren at vælge synssted), det er miljømæssigt også en dårlig tilskyndelse, og det vil påvirke konkurrencen mellem virksomhederne på et urigtigt grundlag.

### **Smiley.**

For så vidt angår tilsynsresultaterne A, B og C, ville de uden videre kunne ”omsættes” til en figur som den fra fødevarerområdet kendte ”Smiley”. Skulle en offentliggørelse af smiley-figurer på styrelsens hjemmeside gøres let overskuelig, ville det imidlertid – med udgangspunkt i den omfattende liste – være nødvendigt at foretage en vægtning af en virksomheds tilsynsresultater over en periode, således at f. eks. tre A, et B og et C-resultat hver især blev vægtet, et resultat udregnet og en figur præsenteret som udtryk for resultatet. To virksomheder vil da kunne fremstå som lige gode, selv om den ene virksomhed i virkeligheden har en meget konstant kvalitet i synene, mens den anden virksomhed udviser større udsving.

Med udgangspunkt i den forenkede liste over tilsynsresultater – øjebliksbilledet – kan resultaterne ligeledes enkelt omsættes til figurer. For enkelte virksomheder vil smiley-figurerne kunne ændre sig fra dag til dag og giver dermed heller ikke et retvisende billede af virksomhedens formåen.

### **Konklusion.**

Hensynet til, at borgeren ikke må kunne spekulere i at få gennemført lempeligere syn, må efter styrelsens opfattelse veje tungest mod en offentliggørelse af tilsynsresultater.

Det fremgår i øvrigt af Forbrugerstyrelsens netop offentliggjorte ”ForbrugerForholdsIndeks 2007”, at området ”Bilsyn” er steget fra en placering som nr. 46 i 2005, over nr. 16 i

2006 og til nr. 10 i 2007 på listen over områder, forbrugerne har vægtet deres tillid til. Der er således sket en markant forbedring i tilliden til synsmarkedet efter liberaliseringen i 2005.

Endvidere kan Færdselsstyrelsen notere sig, at antallet af klager over bilsyn er faldende. Styrelsen har i 2006 modtaget 162 klager, og ultimo november 2007 er der modtaget 98 klager, hvilket er under niveauet før liberaliseringen af syn. Der ses således ikke at være et udtalt ønske fra borgerne om offentliggørelse af forhold ud over det, styrelsen allerede offentliggør på hjemmesiden.

På denne baggrund indstiller Færdselsstyrelsen, at tilsynsresultaterne for de enkelte virksomheder ikke offentliggøres.