

Færdselsstyrelsen  
Sorsigvej 35  
6760 Ribe

Telefon: 7221 8899  
E-mail: [info@fstyr.dk](mailto:info@fstyr.dk)  
Web: [www.fstyr.dk](http://www.fstyr.dk)

Notat  
Sagsbehandler: NABW &  
KIOR  
Sagsnr.: 2022-192954  
29-09-2022

## Evaluering af Færdselsstyrelsens samarbejde med Euro Parking Collection plc (EPC)

Den 1. januar 2019 overtog Færdselsstyrelsen kontrollen med parkering på de danske motorvejsrastepladser fra Vejdirektoratet på baggrund af bekendtgørelse nr. 1696 af 20. december 2018 om Færdselsstyrelsens parkeringskontrol på statslige veje. Færdselsstyrelsen fik dermed opgaven at pålægge køretøjer standsnings- og parkeringsafgifter for overtrædelse af parkeringsreglerne på de statslige veje samt opgaven med at opkræve de pålagte afgifter. Størstedelen af parkeringsafgifterne pålægges udenlandske køretøjer, hovedsageligt udenlandske lastbiler.

Færdselsstyrelsen oplevede udfordringer med at indhente oplysninger om de udenlandske debitorer, hvorfor styrelsen ikke kunne opkræve en stor mængde af de udenlandske parkeringsafgifter. Færdselsstyrelsen vurderede på den baggrund, at en international virksomhed ville have bedre muligheder for at fremskaffe debitorernes kontaktoplysninger, derfor blev der igangsat en udbudsrunde i juli måned 2020. I september 2020 modtog Færdselsstyrelsen tilbuddene fra tre tilbudsgivere. Efter udvælgelsesprocessen faldt valget på Euro Parking Collection plc (EPC), og i januar 2021 blev aftalen med EPC underskrevet.

EPC fik dermed til opgave at fungere som en administrativ hjælp, der bidrager til opkrævning af parkeringsafgifter i udlandet. EPC skaber kontakt til de relevante myndigheder i de forskellige lande, således disse myndigheder kan levere kontaktoplysninger på debitor. Når EPC modtager oplysningerne om debitor, sender EPC den pågældende debitor en rykker. EPC fungerer udelukkende som en administrativ enhed, de forestår ikke selve inddrivelsen af afgiften, den opgave ligger fortsat hos Gældsstyrelsen.

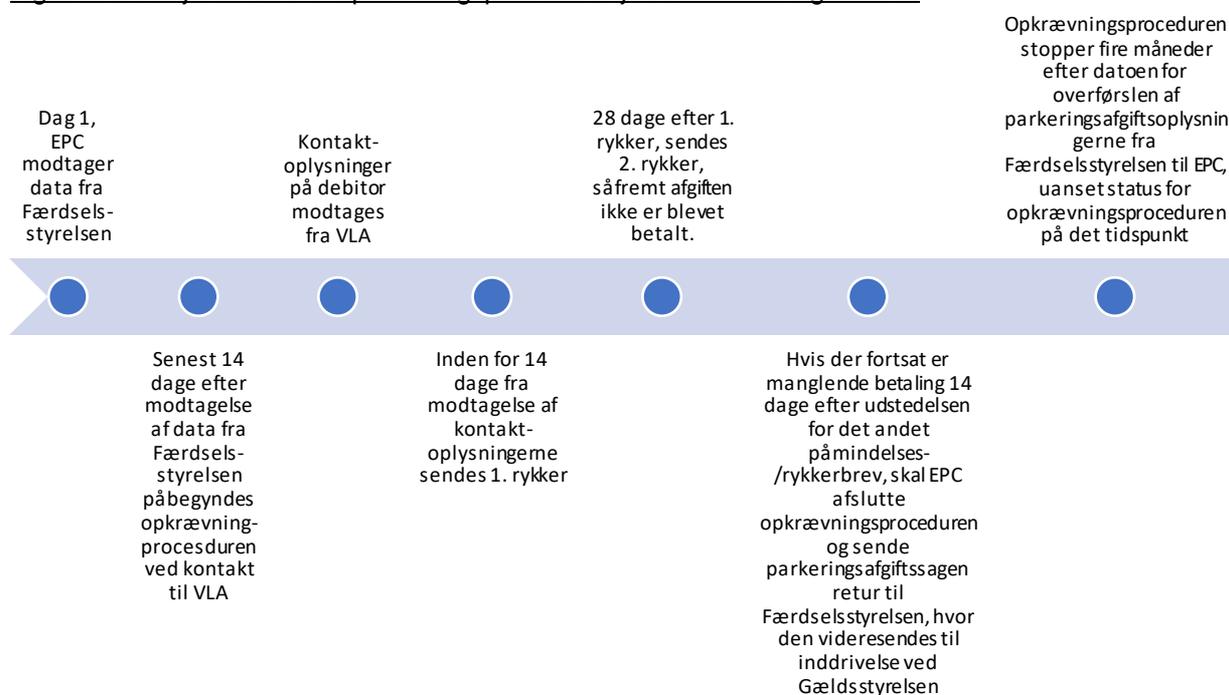
Det Framework, som er fundamentet for aftalen med Færdselsstyrelsen, er blevet udarbejdet med baggrund i udbuddet i 2020/2021. Det er bygget op med udgangspunkt i tilbudsgiverens (EPC's) tilbud om, hvilken service de forventede at kunne levere, og inden for hvilken tidsramme. Det er en eksklusionsaftale, hvor Færdselsstyrelsen forpligtiger sig til udelukkende at anvende EPC som en administrativ hjælp til opkrævning af parkeringsafgifter i udlandet. I Framework Agreement indgår der blandt andet en beskrivelse af den forventede opkrævningsprocedure, håndteringen af de indsamlede parkeringsafgifter, samarbejde, kvalitetssikring, GDPR og underleverandører med mere.

Samarbejdet mellem Færdselsstyrelsen og EPC har nu forløbet i cirka halvandet år ud af en kontraktperiode på tre år, hvorfor det er tid til at evaluere samarbejdet frem til nu. Følgende er en evaluering af samarbejdet med udgangspunkt i den kontraktaftale, der foreligger mellem

Færdselsstyrelsen og EPC. Evalueringen vil primært tage udgangspunkt i Framework Agreement. Det vil være en gennemgående evaluering, hvor der evalueres på de servicemål, der er opstillet i frameworket mellem Færdselsstyrelsen og EPC. I den forbindelse har Færdselsstyrelsen inddraget EPC og efterspurgt deres perspektiv på samarbejdet og deres vurdering af den leverede service. Derudover vil der indgå en vurdering af de udfordringer, der har været ved samarbejdet. Evalueringen vil tage udgangspunkt i det kvantitative datamateriale, som Færdselsstyrelsen kan trække via EPC's kundeportal. Eksempelvis fremskridtsrapporter og procesforløbsrapporter. Derudover har Færdselsstyrelsen, i forbindelse med evalueringen, fremsendt en række spørgsmål til EPC, som relaterer sig til punkterne i det førnævnte Framework Agreement. Disse svar vil således også indgå i nærværende evaluering af samarbejdet.

### Opkrævningsproceduren

Figur 1: Tidslinje for EPC's opkrævningsprocedure jf. Framework Agreement



### EPC's opgave

I punkt 7 i Framework Agreement står opkrævningsproceduren beskrevet. Færdselsstyrelsen skal løbende overføre oplysninger om de udenlandske parkeringsafgifter elektronisk til EPC. Når EPC modtager parkeringsafgifterne fra Færdselsstyrelsen, skal EPC påbegynde opkrævningsproceduren ved at anmode den relevante nationale myndighed om oplysninger om debitorens identitet. EPC gør parkeringsafgiftssagerne klar til VLA-anmodninger (Vehicle Licensing Authority (VLA)). Det vil sige, at EPC indhenter navn og adresse på køretøjets ejer/fører/lejer (personerne med ansvar) fra den relevante nationale Vehicle Licensing Authority og udlejnings-/leasingselskaberne.

Det er aftalt, at når EPC modtager kontaktoplysninger på debitor, så skal EPC sende det første påmindelses-/rykkerbrev inden for 14 dage, og hvis der er manglende betaling inden for yderligere 28 dage, sendes der yderligere et påmindelses-/rykkerbrev til debitor. Fristen på de 28 dage blev aftalt, efter at kontrakten var indgået. Det blev aftalt via mailkorrespondance, som et resultat af, at der i udarbejdelsen af "Framework Agreement" ikke var taget højde for, at

påmindelses- /rykkerbrevene ikke sendes elektronisk, men med fysisk post, så i nogle situationer nåede den første påmindelse-/rykkerskrivelse ikke frem til debitor før anden påmindelse- /rykkerskrivelse. Hvis der fortsat er manglende betaling 14 dage efter udstedelsesdatoen for det andet påmindelses-/rykkerbrev, skal EPC afslutte opkrævningsproceduren og sende parkeringsafgiftssagen retur til Færdselsstyrelsen, hvor den videresendes til inddrivelse ved Gældsstyrelsen, såfremt Færdselsstyrelsen har relevante informationer om debitor.

Jf. Framework Agreement stopper opkrævningsproceduren fire måneder efter datoen for overførslen af parkeringsafgiftsoplysningerne fra Færdselsstyrelsen til EPC, uanset status for opkrævningsproceduren på det tidspunkt. De fire måneder er fastsat som "the long stop date" og blev fastsat af EPC i forbindelse med udbuddet, hvor tilbudsgivere skulle angive, hvor lang tid de skulle bruge på at behandle den daværende oparbejdede pulje med ca. 5.000 ubetalte parkeringsafgifter, der var udstedt før juli 2020.

#### Målsætning og "parking fee pool"

Estimatet for samarbejdet med EPC blev fastsat til 4.200 parkeringsafgifter årligt med en samlet værdi på omkring 7,4 millioner kr. Derudover blev der fastsat en "parking fee pool", som er en engangspulje af ca. 5.000 ubetalte parkeringsafgifter, der var udstedt før juli 2020. Medregnet i den samlede service volume er også 4.500 valgfri parkeringsafgifter, fordi Færdselsstyrelsen har mulighed for at øge servicevolumen med 1.500 parkeringsafgifter af maksimalt tre omgange, såfremt den samlede volumen overstiger 21.800 parkeringsafgifter og/eller et estimeret beløb på 38,6 millioner kr.

Nedenfor skitseres den samlede servicevolumen, som det forventedes, at EPC kan håndtere gennem den treårige kontraktperiode og en eventuel forlængelse på et år.

Periode	Antal parkeringsafgifter	Pålydende værdi af parkeringsafgifter
Parkeringsafgiftspuljen	5.000	8.847.480
Fast kontraktperiode	12.600	22.316.580
Valgfri kontraktperiode	4.200	7.438.860
Tre yderligere muligheder	4.500	7.970.139
<b>Total</b>	<b>26.300</b>	<b>46.573.059</b>

#### Digitale udfordringer

Der har været tekniske problemer i forhold til den digitale udveksling af data mellem Færdselsstyrelsen og EPC. Projektet blev oprindeligt startet i Trafikstyrelsen, men da Færdselsstyrelsen senere i forløbet blev en selvstændig styrelse, overtog styrelsens egen IT-afdeling projektet efter sommerferien 2021, hvor der blev arbejdet videre med de tekniske muligheder. Projektet lå stille i perioden september 2021 frem til februar 2022 grundet andre prioriteter og ændringer i organisationen. Den primære årsag til den manglende fremdrift var etablering af egen IT-organisation, hjemtagelse af hele systemporteføljen fra Trafikstyrelsen, overgang til Statens IT, etablering og udrulning af nye systemer (eksempelvis nyt ESDH-system til hele styrelsen) og sidst, men ikke mindst forberedelse og overtagelse af hele kørekort-området. Der blev arbejdet med den tekniske løsning i løbet af februar 2022, herefter lå projektet stille fra ultimo februar til ultimo marts, hvor projektet primært var nedprioriteret til fordel for andre projekter. Der blev arbejdet videre på den tekniske løsning i løbet af april og maj, hvorefter Færdselsstyrelsen igen begyndte at overføre sager til EPC i juni måned.

Færdselsstyrelsen havde ikke fra juli 2021 mulighed for at oversende parkeringsafgiftssager til EPC. Derfor er størstedelen af de sager, der er oversendt til EPC i 2021, parkeringsafgifter fra puljen med parkeringsafgifter udstedt før juli 2020. Først fra juni 2022 har Færdselsstyrelsen oversendt parkeringsafgifter til EPC en gang månedligt, med undtagelse af juli grundet ferie. I

juni oversendte Færdselsstyrelsen 2.499 sager, i august 201 sager og i september 204 sager. I den forbindelse kan det oplyses, at selve samarbejdet med EPC fungerer fint. Der var en kort dialog i forhold til den digitale udveksling af ubetalte parkeringsafgifter med EPC i begyndelsen, siden har der ikke været behov for at trække på viden fra EPC.

I relation til, hvordan den digitale udveksling af data har været mellem EPC og Færdselsstyrelsen, oplyser EPC, at dataene uploades af Færdselsstyrelsen til EPC's Secure File Transfer Protocol (SFTP). Når der uploades noget nyt til EPC's SFTP, modtager EPC en e-mail i deres produktionsindbakke, der informerer dem om, at der er nye data. Dataene tages derefter fra SFTP'en og gemmes i en lokal mappe til behandling. Dataene bearbejdes og lægges ind i en skabelon, så de kan importeres til EPC's system. For det meste kræver det kun, at unødvendig tekst fjernes fra billednavnene i excel-filen. EPC oplyser, at de modtager data fra Færdselsstyrelsen, hvorefter de importerer det til deres system og opdeler parkeringsafgiftssagerne i de forskellige VLA'er/lande. Når EPC har modtaget dataene om debitor fra VLA'erne, vil det første påmindelses-/rykkerbrev blive udstedt og derefter det andet.

EPC oplyser, som den eneste udfordring med den digitale udveksling, at der i september 2021 var et problem med, at nogle sager blev oversendt med forkert forseelsesdato, hvilket skabte nogle udfordringer for EPC. Udover denne situation og det faktum, at Færdselsstyrelsen ikke har oversendt sager i størstedelen af den hidtidige kontraktperiode, har der ikke været udfordringer.

#### Udfordringer med de fastsatte tidsrammer

Ud fra svarene, Færdselsstyrelsen har modtaget fra EPC, danner der sig et overordnet billede af, at der har været udfordringer i forhold til opkrævningsproceduren og de tidsrammer, der er fastsat i frameworket. EPC oplyser, at fordi påmindelses-/rykkerbrevene sendes fysisk til forskellige lande, er de efter EPC's erfaring ofte forsinkede, hvorfor debitorerne i nogle tilfælde vil se det andet påmindelse-/rykkerbrev, før de har haft mulighed for at betale det første. Objektivt set er dette en udfordring, der skyldes de forskellige landes infrastrukturer, hvorfor dette må anses som værende en udfordring, der ligger uden for EPC's kontrol. Det er problematisk, at debitorerne ikke får muligheden for at betale det første påmindelses-/rykkerbrev, inden der bliver udstedt et andet brev. Det bør derfor overvejes, om det er nødvendigt at forlænge tidsrammen for udstedelsen af påmindelses-/rykkerbrevene yderligere, for at sikre, at brevene når frem til debitor i den rigtige rækkefølge. En sådan ændring vil være med til at øge legitimiteten af både Færdselsstyrelsens og EPC's arbejde.

#### Udfordringer med etablering af VLA-adgangene og COVID-19 pandemien

En anden udfordring, som EPC oplyser, er VLA-adgangene. Det vil sige EPC's adgang til at indhente de relevante oplysninger ved de nationale myndigheder i de respektive lande. EPC oplyser, at den primære udfordring med VLA-adgangene er tidsrammen, fordi nogle VLA'er, som eksempelvis Polen, ikke altid vender tilbage med data før "the long stop date". Derudover oplyser EPC, at det er meget forskelligt, hvor lang tid der går, før EPC modtager informationen fra VLA'erne. Det kan tage fra et minut og op til 5-6 måneder.

Derudover beskriver EPC, at for hver af deres nye kunder, i dette tilfælde Færdselsstyrelsen, er der behov for en opsætningsproces af VLA-adgangene. EPC skal ændre deres aftaler med VLA'erne ved en validerings- og verifikationsproces. Den proces kan ikke starte, før EPC får tildelt den underskrevne kontrakt, og det er herfra tiden starter. Fra dag ét skal EPC kontakte eksempelvis den polske VLA, hvorefter de skal bekræfte og validere Færdselsstyrelsen som EPC's kunde. VLA'erne skal have kopier af kontrakten, fuldmagt etc. for at sikre, at Færdselsstyrelsen opfylder deres krav om at udlevere oplysninger om debitor. Det er den adgang, der har taget længst tid for EPC at opnå.

I tilbuddet har EPC gjort opmærksom på etableringsprocessen for VLA-adgangene. Hvor stor en udfordring etableringen af VLA-adgangene har været, har Færdselsstyrelsen ikke været klar

over. Grundet EPC's erfaring formodes EPC at være klar over de udfordringer, selve etableringsprocessen kan byde på. EPC har muligvis været af den overbevisning, at de havde informeret Færdselsstyrelsen omkring proceduren i "Framework Agreement" som nævnt ovenover. EPC har ikke informeret Færdselsstyrelsen yderligere omkring den lange etableringsproces eller løbende informeret om, hvilke VLA-adgange der er opnået. EPC tilføjer hertil, at COVID-19 også har haft stort negativ indflydelse på denne proces, fordi de nationale myndigheder har været langsommere end normalt til at gennemgå valideringen. Det var først omkring august 2022, at EPC ser VLA'erne levere data på regelmæssig basis.

EPC skriver, at en af de største udfordringer, de har haft, netop er den indvirkning COVID-19 pandemien har haft på deres erhverv. Ved kontraktindgåelse havde EPC ikke mulighed for at forudsige den indvirkning, COVID-19 ville have på transporten/deres erhverv i det lange løb. EPC forventede, at erhvervet ville komme sig hurtigere, men det har taget to år. COVID-19 var en faktor, der var svær at kende omfanget af, da EPC indgik kontrakten. Et hovedproblem har været forsinkelserne i etableringen af VLA-adgangene og sagsbehandlingen hos VLA-adgangene, som nævnt ovenfor, fordi de havde færre mennesker på deres kontorer til at behandle anmodningerne, hvorfor anmodningerne blev håndteret meget langsomt.

#### "Long stop date" og forældelsesfrist

I punkt 7.4 i Framework Agreement er "the long stop date" beskrevet og fastsat til en tidsramme på fire måneder. Tidsrammen er fastsat i forbindelse med indgåelse af aftalen mellem EPC og Færdselsstyrelsen. I relation til dette punkt i frameworket har Færdselsstyrelsen spurgt EPC, hvad de mener, den ideelle tidsramme skulle være for "the long stop date". Hertil har EPC svaret, at "the long stop date" for ikke-udstedte sager bør øges til mindst seks måneder, men ideelt set et år, da mange VLA'er kan være flere måneder om at levere dataene. I forlængelse af dette oplyser EPC, at de siden starten er vendt tilbage med navne og adresser på 1.284 ubetalte sager, efter de havde udstedt første og andet påmindelses-/rykkerbrev, og 3.290 uden oplysninger på debitor, da de nåede "the long stop date", inden EPC modtog oplysningerne fra VLA'erne og kunne udstede et påmindelses-/rykkerbrev.

En ting, der relaterer sig til de udfordringer, der har været ved opkrævningsproceduren og tidsrammerne i frameworket, er en mailkorrespondance mellem Færdselsstyrelsen og EPC i 2021. Her oplyser Færdselsstyrelsen beklageligvis fejlagtigt til EPC, at forældelsesfristen for parkeringsafgifter er fem år, og at EPC derfor skal håndtere alle parkeringsafgiftssager, der er oversendt på daværende tidspunkt. Dette er på trods af, at nogle afgiftssager fra parkeringsafgiftspuljen allerede var to år gamle, da de blev oversendt. Forældelsesfristen for parkeringsafgifter er som udgangspunkt tre år, men med mulighed for forlængelse af forældelsesfristen ved særlige omstændigheder. Fejloplysningen blev opdaget i juni 2022. Efter undersøgelse af fejloplysningens omfang meddelte Færdselsstyrelsen EPC, at forældelsesfristen er tre år, og at de skulle stoppe med at opkræve de parkeringsafgifter, der var mere end tre år gamle, og sende dem retur til Færdselsstyrelsen. Siden er Færdselsstyrelsen blevet opmærksom på, at det følger af forældelsesloven, at ved ukendskab til skyldners opholdssted, eller på grund af en anden hindring, som ikke beror på fordringshaverens forhold, indtræder forældelsesfristen tidligst et år fra fordringshaver fik eller burde have fået kendskab til dette. En forlængelse som denne kan dog højst gøres i 10 år, hvilket betyder, at forældelsen for parkeringsafgifter senest indtræder efter 13 år, jf. forældelseslovens § 14, stk. 2.

Derudover er der i samme mailkorrespondance indgået en aftale om, at der er en tidsramme på et år, hvor EPC skal finde kontaktoplysningerne på debitor og udstede det første påmindelses-/rykkerbrev. Hvis EPC ikke lykkes med at sende det første påmindelses-/rykkerbrev inden for et år, skal EPC lukke sagen og sende den retur til Færdselsstyrelsen med de informationer, der foreligger i sagen. EPC oplyser dette som værende en aftale om at ændre "the long stop date", hvorfor det kan antages, at der har været en vis uklarhed i forhold til de forskellige tidsrammer og definitionen, der er fastsat i frameworket. Der er fastsat en "long stop date" på fire måneder i

Framework Agreement, hvor opkrævningsproceduren skal stoppe, uanset status for opkrævningsproceduren på det tidspunkt. Derfor afhænger "the long stop date" ikke af, om der er udstedt et påmindelses-/rykkerbrev til debitor, jf. Framework Agreement. Via mailkorrespondancen blev der aftalt en tidsramme på et år, afhængig af, om der er fundet oplysninger om debitor via VLA og udstedt et påmindelses-/ rykkerbrev. Hvis EPC ikke formåede at indhente oplysninger på debitor inden for fire måneder, aftalte Færdselsstyrelsen med EPC at forlænge "the long stop date" til et år. Udfordringerne med VLA-adgangene taget i betragtning antages det at have været gældende for størstedelen af de afgifter, Færdselsstyrelsen oversendte i 2021.

Det vil sige, at "the long stop date" på fire måneder ikke er blevet overholdt som aftalt i kontrakten, og at EPC i stedet har lukket de sager, hvor de ikke har fået adgang til oplysninger via VLA, når der er gået et år. Der er blevet omtalt en tidsramme på et år, hvis der ikke er sendt et påmindelses-/rykkerbrev til debitor, hvorfor det kan antages, at det er grunden til, at de sager, hvor der er sendt et påmindelses-/rykkerbrev ud, ikke er blevet lukket efter hverken fire måneder eller et år. De sager har i stedet fulgt forældelsesfristen, som ved en fejl er blevet oplyst til at være fem år. Færdselsstyrelsen er i gang med at undersøge, hvor mange sager, der reelt er forældede. Det er tydeligt, at der har været tvivl omkring de forskellige definitioner i frameworket, og at "the long stop date" er blevet sat til at være et år og ikke fire måneder som skrevet i frameworket.

Udover "the long stop date" har EPC også, efter aftale med Færdselsstyrelsen, ændret betalingsfristen på påmindelses-/rykkerbrevet fra 14 dage til 28 dage. Det vil sige, at debitors frist på 14 dage til at betale afgiften, som skrevet i kontrakten, ændres til at være en frist på 28 dage. EPC oplyser, at de var opmærksomme på kravene i det tilbud de gav, og at de var klar over begrænsningerne med VLA-adgangene. Som et resultat af disse realiteter blev det aftalt at ændre nogle af de operationelle procedurer, hvorfor tidsrammen blev ændret for påmindelses-/rykkerbrevet fra 14 dage til 28 dage. Dette fordi brevene kan være op til 7 dage om at ankomme. EPC tilføjer, at de ikke har nogen indflydelse på den tid, det tager for VLA'erne at give oplysninger eller på leveringstiderne.

Færdselsstyrelsen aftalte på et samarbejds møde med EPC i august 2022 at følge frameworket, som det er skrevet, og derfor satte EPC deres system tilbage til at afslutte sagerne efter fire måneder uanset status samt opsat systemet til, at opkrævningsproceduren påbegyndes den dato EPC modtager parkeringsafgiftsoplysningerne fra Færdselsstyrelsen, jf. "Framework Agreement", således opkrævningsproceduren og de fastsatte tidsrammer følger importdatoen og ikke forseelsesdatoen. Det har medført, at en mængde sager, der var udløbet, er blevet omklassificeret til at være aktive igen. Derfor er der sket et fald i antal lukkede sager. Færdselsstyrelsen har senere vurderet, at det ville øge sandsynligheden for gennembrud i en række sager, hvis EPC fortsatte opkrævningsarbejdet for de sager, der var oversendt i juni 2022, og styrelsen besluttede derfor at indstille "the long stop date", indtil anden besked bliver givet. Dette for at fastholde opkrævningsarbejdet, imens Færdselsstyrelsen laver en gennemgående vurdering af, hvorvidt det er nødvendigt at fastholde denne "long stop date" ud fra det oplyste grundlag for forældelsesreglerne.

Færdselsstyrelsen har siden august fået mere end 3.300 sager retur, dette skyldes den ovenstående aftale om at afslutte sagerne efter fire måneder uanset status. Færdselsstyrelsen er nu i gang med at gennemgå alle de returnerede sager for at vurdere, hvilke der potentielt er forældede, hvilke der har oplysninger nok til at sende til gældsstyrelsen, hvilke der skal lukkes og i hvilke sager forældelsesfristen kan forlænges. Hvad angår tidsrammen for påmindelses-/rykkerbrevene er der ikke foretaget yderligere ændringer.

### Successrate

Der er fastsat en succesrate (Service Level Requirement) i punkt 7.11 i Framework Agreement, som er sanktioneret i punkt 23.6 med mulighed for opsigelse af kontrakten. Det er fastsat, at EPC skal indhente oplysninger på debitor i 90 % af de parkeringsafgiftssager, de får oversendt fra Færdselsstyrelsen inden for en hver given periode på seks måneder. Derudover er det fastsat i frameworket, at EPC skal gennemføre opkrævningsproceduren for parkeringsafgiftspuljen på 5.000 sager inden for fire måneder som fastsat i EPC's tilbud.

I forhold til succesraten, der er fastsat til 90 % i forhold til at indhente oplysninger på debitor, oplyser EPC, at de pr. 30-08-2022 har importeret i alt 8.258 sager (rapporten er trukket den 27. september 2022<sup>1</sup>). Ud af de 8.258 sager har EPC udstedt påmindelses-/rykkerbreve i 35 % af sagerne, der er importeret i den periode, svarende til 2.965 parkeringsafgifter og modtaget betaling for 1.099 sager. Der er 3.319 af afgiftssagerne, der er udløbet grundet forsinkelser med at åbne for VLA-adgange, svarende til 40 %, fordi EPC ikke kunne nå at opsætte VLA adgangene inden for tidsrammen. EPC forventer fremadrettet, at det er muligt at gennemføre flere opkrævninger, da der nu er opsat VLA-adgange. EPC har lukket 11 sager efter påmindelses-/rykkerbrev er udstedt. Samlet giver det en betalingsrate på 37 %.

Betalingsraten er antal betalte sager som en procentdel af udstedte sager minus de sager, der er afsluttet af andre årsager. Det vil sige, at EPC måler succes baseret på antal rykkerskrivelser, der rent faktisk kan udstedes, når debtors kontaktoplysninger er modtaget. EPC måler succesraten som det, der er inden for deres kontrol, når der ses bort fra forældede sager og VLA-udfordringer. EPC oplyser, at de vurderer, at en betalingsrate på 37 % er godt for en nyoprettet kunde som Færdselsstyrelsen. Hertil oplyser EPC, at de 40 % af ikke-udstedte sager ikke er rimeligt, og at forholdet formodes at blive reduceret, nu hvor VLA'erne er begyndt at levere data regelmæssigt.

Hvad angår parkeringsafgiftspuljen med parkeringsafgifter fra juli 2020, som i framework blev estimeret til 5.000 parkeringsafgift sager, oplyser EPC, at de har været i stand til at gennemføre opkrævningsproceduren i de sager, hvor de har haft adgang til VLA. Pr. august 2022 havde EPC sendt påmindelses-/rykkerbreve i 1.943 sager, der er udstedt før juli 2020, altså sagerne fra parkeringsafgiftspuljen, og de har modtaget betaling for 799 afgifter. Det giver en betalingsrate på 41 % isoleret set for parkeringsafgiftspuljen. Der er 2.880 sager, der er udløbet før det har været muligt at få kontaktoplysninger om debitor fra VLA'erne, og syv sager er afsluttet efter påmindelses-/rykkerbrev er udstedt.

I frameworket er det skrevet, at betalingen af EPC sker ud fra en "no cure, no pay"-aftale, hvor EPC ikke får betaling, før deres indsats giver Færdselsstyrelsen en fortjeneste. EPC skal have 20 % af det månedlige overførte beløb og af mængden af direkte betalinger til styrelsen i den foregående måned. Det samlede beløb, som EPC har opkrævet, består af betalinger betalt til EPC og betalinger betalt direkte til Færdselsstyrelsen af debitor, hvor EPC har sendt et påmindelse-/ rykkerbrev og derfor skal have fortjeneste af det. I alt har EPC pr. august 2022 opkrævet i kroner og øre 2.132.310 kr. hvoraf de 8.670 kr. er indbetalt direkte til Færdselsstyrelsen af debitor. EPC har i alt modtaget 426.462 kr. i betaling, svarende til 20 %.

Hertil skal bemærkes, at indtægterne, både fra de afgifter, som Færdselsstyrelsen selv opkræver, samt dem, som EPC opkræver, ikke tilfalder styrelsen, men overføres til staten.

## Håndteringen af opkrævede parkeringsafgifter

---

<sup>1</sup> Fremskridtsrapporterne kan sortere efter import dato og dato for overtrædelse. Det vil sige, at hvis Færdselsstyrelsen trækker en rapport efter importdatoen, så vil dataene ændre sig for hver gang Færdselsstyrelsen trækker rapporten for samme importperiode, fordi der løbende kommer betalinger for afgifter, der er importeret i den givne periode. Denne metode er brugt til at se den overordnede status for opkrævningen. Hvis Færdselsstyrelsen trækker en rapport sorteret efter overtrædelsesdato, er det muligt at se data for afgifterne efter hvornår de er blevet udstedt. Denne metode er brugt til at se status for parkeringsafgiftspuljen.

EPC blev ved underskrift af kontrakten forpligtiget til at åbne en bankkonto, hvor Færdselsstyrelsen står som modtager. Når EPC har modtaget betalingen fra debitor, er de forpligtigede til at anbringe beløbet på kontoen indenfor tre bankdage. Det er aftalt, at EPC én gang om måneden og senest på den tredje bankdag skal overføre beløbet til Færdselsstyrelsen. EPC kan, hvis Færdselsstyrelsen ikke betaler EPC's faktura, tilbageholde eller modregne fra det overførte beløb. Hvis Færdselsstyrelsen efter oversendelse til EPC modtager betaling direkte fra debitor, skal Færdselsstyrelsen uden forsinkelse informere EPC om det.

Det beløb, som EPC er lykket med at opkræve i en måned bliver sendt videre til Færdselsstyrelsen den 10. i måneden efter. Hvis den 10. er en weekend eller helligdag, bliver beløbet først indbetalt næstkommende hverdag. Overordnet har håndteringen af de opkrævede parkeringsafgifter forløbet uden nævneværdige problemer.

### Samarbejdet mellem EPC og Færdselsstyrelsen

Ifølge frameworket er både Færdselsstyrelsen og EPC forpligtet til at udpege en kontaktperson, som kan stå for den daglige kontakt imellem EPC og Færdselsstyrelsen. EPC er forpligtet til med rimelige tidsintervaller at sende skriftlige rapporter om udviklingen i deres leverancer. Både EPC og Færdselsstyrelsen er forpligtet til at underrette den anden part på skrift ved tvivlsspørgsmål. EPC og Færdselsstyrelsen har ligeledes indgået en aftale om at evaluere samarbejdet, såfremt den ene part ønsker dette. Derudover forpligtede EPC sig til at imødekomme Færdselsstyrelsens ønske om eventuelle ændringer i den digitale opsætning, herunder levering af et testmiljø til afprøvelse hos Færdselsstyrelsen. EPC er ifølge frameworket berettigede til at fakturere Færdselsstyrelsen for ændringer i den digitale opsætning, såfremt EPC har informeret Færdselsstyrelsen om omkostningerne ved ændringerne.

I begyndelsen af samarbejdet var der god kommunikation imellem Færdselsstyrelsen og EPC, hvor EPC var lydhør for Færdselsstyrelsens ønsker. Da aftalen blev indgået under COVID-19-pandemien, har der dog ikke været fysiske møder mellem EPC og Færdselsstyrelsen. Al korrespondance er foregået via telefon, mail og online møder. Den direkte kontakt mellem EPC og Færdselsstyrelsen har det seneste år været begrænset og har primært foregået via mail og EPC's klientportal.

EPC mener, at kommunikationen med Færdselsstyrelsen har været velfungerende, og at omfanget af kommunikationen har været tilstrækkeligt. EPC oplyser, at de en enkelt gang har gjort opmærksom på, at der var problemer med nogle af filerne, men her oplevede de, at Færdselsstyrelsen reagerede hurtigt, og problemerne blev løst. EPC har gode erfaringer med, at regelmæssige møder medvirker til at opretholde en god kommunikation og opdateringer for begge parter. EPC er af den overbevisning, at når det drejer sig om spørgsmål omhandlende en specifik sag, så er den optimale kommunikationsform kundeportalen. Eksempelvis hvis en debitor gør indsigelser, så foregår kommunikation mellem Færdselsstyrelsen og EPC gennem klientportalen. EPC oplever, at de generelt modtager svar inden for en acceptabel tidsramme, hvis ikke de modtager svar, så sender de en påmindelse. Ved generelle spørgsmål foretrækker EPC, at korrespondancen foregår via mail. Derudover efterspørger EPC en konsekvent opdatering af listen over kontaktpersoner hos Færdselsstyrelsen, når der er udskiftning af nøglepersoner i personalegruppen.

Færdselsstyrelsens oplevelse er, at kommunikationen det seneste år har været begrænset, og at informationen er svær at søge frem på kundeportalen. Den generelle oplevelse af kundeportalen er, at den ikke er intuitiv og at det er svært at gennemskue informationen derinde. Derudover oplever Færdselsstyrelsen også, at rapporterne fra EPC kan være svære at afkode. Færdselsstyrelsen har dog ikke gjort EPC opmærksom på disse udfordringer, hvorfor

EPC ikke har kunnet reagere på dem. I juli 2021 gjorde Færdselsstyrelsen EPC opmærksom på, at Færdselsstyrelsen ikke fik underretninger, når der var sager inde i kundeportalen, der krævede behandling. EPC henviste til, at der i april 2021 var sket en ændring i den mailadresse de skulle indrapportere til og foreslog Færdselsstyrelsen at kontakte egen IT-afdeling for afklaring om, hvorvidt indrapporteringerne var havnet i en spam-mappe. Derudover oplever Færdselsstyrelsen til tider lang svartid og, at det er en udfordring at indhente svar fra EPC, men når kontakten opnås, er EPC lydhør og forsøger at indrette processen efter Færdselsstyrelsen ønsker. De kommunikative udfordringer er til dels et resultat af udskiftning af visse nøglepersoner i personalegruppen hos Færdselsstyrelsen. Samtidig har der ikke været en økonomisk ramme til området, der har gjort det muligt at afsætte tilstrækkelige midler/ressourcer til parkeringskontrollens meget tunge administrative opgaver, og der har løbende været brugt meget tid på aktindsigtssager, pressehenvendelser m.m.

Derudover giver Færdselsstyrelsen EPC ret i, at kontaktlisten ikke er blevet løbende opdateret.

## Rapportering

Ifølge frameworket er EPC forpligtet til at rapportere, hvordan indsamlingsproceduren forløber. Derudover er EPC forpligtet til at informere Færdselsstyrelsen, hvis der sker ændringer i klientportalen, som kan påvirke Færdselsstyrelsens adgang. Færdselsstyrelsen skal informeres om sådanne ændringer senest tre måneder før implementeringen af ændringen.

## GDPR

EPC er underlagt samme regler som EU i forhold til GDPR, og de er forpligtet til at sikre, at al kommunikation, der indeholder personlige data, skal overføres på en sådan måde, at det minimerer risikoen for, at der sker sikkerhedsbrud og personfølsomme data bliver tilgængeligt for uvedkommende. EPC skal ligeledes indenfor 14 dage efter overførelsen af dataene slette al den personhenførbare data, der relaterer sig til en parkeringsafgift. EPC oplyser ligeledes, at hele betalingsrapporten bliver uploadet på kundeportalen, og når der er nyt, så får Færdselsstyrelsen information herom via mail. Der sendes ikke noget personfølsomt med mails, og derfor foregår hele rapporteringen over kundeportalen. EPC sender hver måned rapporter over fremskridtene i arbejdet med at opkræve de udenlandske parkeringsafgifter. Oplysninger om specifikke sager lægger de på klientportalen, hvor Færdselsstyrelsen kan søge dem frem. De tjekker hver måned, om sagerne stemmer overens med beløbet. EPC oplyser, at der ikke har været nogle udfordringer eller brud på sikkerheden i forhold til GDPR.

## Underleverandører

EPC oplyser, at de ikke anvender underleverandører. EPC var, såfremt de anvendte underleverandører, forpligtede til at informere Færdselsstyrelsen om brugen af underleverandører, således Færdselsstyrelsen har mulighed for at protestere mod en sådan ændring af aftalen.

## Konklusion

Overordnet viser evalueringen, at der har været en stor udfordring i forbindelse med COVID-19-pandemien og VLA-adgangene. Ud fra det EPC oplyser vedrørende COVID-19 og den indvirkning, det har haft på deres erhverv, må det antages, at det er en af hovedårsagerne til, at EPC ikke har nået succesraten, der er fastsat i frameworket. Under kontraktforløbet har Færdselsstyrelsen haft en formodning om, at EPC's VLA-adgange var bedre, end de har vist sig at være. I EPC's tilbud står, at EPC har direkte adgange til en lang række lande, dette er kun gældende for de kunder, der er blevet godkendt af de nationale myndigheder.

EPC præciserede i et mindre opmærksomhedspunkt i det tilbud de indsendte, at der er en lang etableringsproces i forhold til VLA- adgangene, som går forud for opkrævningsproceduren. Dermed ikke antaget, at der fra EPC's side har været tvivl om, hvorvidt Færdselsstyrelsen ville blive godkendt som klient. Men der har været en tydelig misforståelse mellem Færdselsstyrelsen og EPC i forhold til etableringsprocessen. Det må formodes, at uanset valget af leverandør, ville udfordringen vedrørende VLA-adgangene opstå.

I frameworket er "the long stop date" fastsat ud fra, at EPC ifølge deres tilbud ville kunne indhente oplysninger om debitor relativt hurtigt, således opkrævningsproceduren kunne gennemføres på fire måneder. I denne fastsættelse er der ikke taget højde for den lange godkendelsesproces, som mange landes VLA'er arbejder med, eller COVID-19, hvorfor det må antages, at der fremadrettet, med godkendelsen på plads og COVID-19, der er aftaget, er større chancer for at opkræve flere parkeringsafgifter hurtigere. Men det vil, som tidligere nævnt, kræve, at der kigges på de tidsrammer, der er fastsat i frameworket. Dertil skal nævnes, at i de tilfælde, hvor forældelseslovens paragraf om ukendskab til debitor kan anvendes, vil udfordringen med den lange etableringsproces af VLA-adgangene umiddelbart ikke være en udfordring, for i sådanne situationer vil EPC potentielt kunne fortsætte med at forsøge at finde debtors oplysninger<sup>2</sup>. Derudover formodes det, at EPC har gjort sig nogle erfaringer i det halvandet år, samarbejdet har kørt, som kan bruges videre til at justere aftalen, så den bliver mere effektiv.

Der har været udfordringer med kommunikationen, hvor der har været nogle misforståelser, som har gjort, at der er blevet afvejet fra frameworket. Der har fra Færdselsstyrelsens side været en forventning om, at så snart EPC kom i besiddelse af oplysninger om debitor, så ville opkrævningsproceduren være afsluttet inden for fire måneder, som er passende med tidsrammerne for første og andet påmindelses-/rykkerbrev. Det er en procedure, der skal kigges ind i på ny, og der skal fastsættes nogle nye tidsrammer. Det vurderes, at kommunikationen og samarbejdet fremadrettet eventuelt kan forbedres ved, at der fokuseres på udfordringerne, at kontaklisten opdateres løbende, og at der f.eks. afholdes opfølgingsmøder med et fast interval imellem styrelsen og EPC.

Det vurderes, at løsningen med klientportalen er et godt redskab til afrapportering grundet sikkerheden i forhold til GDPR, samt den tilgang Færdselsstyrelsen har til informationen. Færdselsstyrelsen efterspørger større indsigt i dataene fra kundeportalen for at sikre datakvaliteten, så dataene er lettere tilgængelige for Færdselsstyrelsens medarbejdere. Det kunne være en del af løsningen, at EPC eventuelt underviser Færdselsstyrelsens medarbejdere i brugen af klientportalen, således der opnås det fulde udbytte af redskabet. Det kan overvejes, hvorvidt der skal iværksættes et samarbejde om at udarbejde en anden afrapporteringsmulighed, som er mere ligetil og lettere gennemskuelig. I forhold til forbedring af den digitale udveksling anbefaler Færdselsstyrelsen, at det undersøges, hvorvidt filudvekslingen og udtræk af data kan automatiseres i stedet for den manuelle behandling.

Afslutningsvis kan det argumenteres, at de 1.705.848 kr., som Færdselsstyrelsen har kunnet overføre til staten, efter EPC har fået deres betaling, er penge, som Færdselsstyrelsen ikke ville have været i stand til at opkræve uden hjælp fra EPC eller anden leverandør. Samarbejdet med EPC kan overordnet betragtes som værende givende for Færdselsstyrelsen og Transportministeriet, på trods af de udfordringer, der har været, særligt set i lyset af hovedårsagerne til udfordringerne, COVID-19-pandemien og VLA-adgangene. Vælger Færdselsstyrelsen at opsiges kontrakten og samarbejdet med EPC må det formodes, at der, udover et stort ressourcekrævende udbudsarbejde, vil være en lignende opstartsproces i forhold til at få adgang til de udenlandske kontaktoplysninger ved de nationale myndigheder.

---

<sup>2</sup> Færdselsstyrelsen er i gang med at udarbejde et notat om, hvordan de potentielt forældede parkeringsafgifter skal håndteres enkeltvis.

Dette vil ikke øge succesraten i opstartsperioden. Det er derfor Færdselsstyrelsens vurdering, at samarbejdet med EPC minimum bør fortsætte kontraktperioden ud, da evalueringen peger i retning af, at det med få ændringer kan lykkes EPC i samarbejde med Færdselsstyrelsen at opnå en endnu højere succesrate.

Færdselsstyrelsen indstiller på baggrund af konklusionen:

- At samarbejdet mellem Færdselsstyrelsen og EPC fortsætter kontraktperioden ud.
- At tidsrammerne i Framework Agreement hurtigst muligt tilpasses erfaringerne, herunder at "The long stop date" forlænges.
- At Framework Agreement efter tilpasning, som nævnt i ovenstående punkt, revideres, så den afspejler alle ændringer der er foretaget efter, aftalen er blevet underskrevet.