



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 1/2018

Fullyrðingar í markaðsefni NO Capital á þjónustu BaseParking

I.

Erindið

Neytendastofu barst kvörtun Isavia ohf. yfir markaðssetningu NO Capital ehf. á þjónustu BaseParking með bréfi, dags. 6. september 2017. Gerð er sú krafa að Neytendastofa ákvarði að NO Capital hafi í markaðssetningu BaseParking brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, nánar tiltekið ákvæðum 5., 6., 8., 9. og 14. gr. Jafnframt er gerð sú krafa að Neytendastofa banni hina óréttmætu viðskiptahætti að viðlögðum stjórnvaldssektum og dagsektum, sbr. 1. mgr. 22. gr. og 23. gr. laga nr. 57/2005.

Í bréfinu segir að málavextir séu þeir að Isavia reki m.a. Keflavíkurflugvöll og Flugstöð Leifs Eiríkssonar og bjóði upp á bílastæði og bílaþjónustu við Flugstöð Leifs Eiríkssonar.

Sumarið 2017 hafi Isavia orðið vart við kynningar og markaðssetningu NO Capital undir merkjum BaseParking á „*ódyrustu bílastæðunum við Leifsstöð*“. Finna megi nokkur dæmi um umræddar kynningar og markaðssetningu á Facebook-síðu BaseParking þar sem á myndaborða efst á síðunni megi sjá mynd af Flugstöð Leifs Eiríkssonar ásamt setningunni „*Ódyrustu bílastæðin við Leifsstöð*“, fleiri dæmi um kynningar og markaðssetningu fylgi bréfinu.

Isavia hafi haft samband við forsvarsmenn NO Capital þann 31. júlí 2017 og farið fram á að látið yrði af óréttmætum og villandi viðskiptaháttum með fullyrðingu þeirri sem að framan hafi verið lýst. NO Capital hafi svarað erindinu þann 21. ágúst s.á. þar sem því hafi verið hafnað að um óréttmæta eða villandi viðskiptahætti væri að ræða.

Isavia sé ekki sammála því mati og sjái sér ekki annað fært en að leggja fram kvörtun til Neytendastofu, enda um alvarlegt brot gegn lögum nr. 57/2005 að ræða.

Í bréfinu er um það fjallað að í lögum nr. 57/2005 sé að finna ýmis ákvæði um auglýsingar. Ákvæðin taki til auglýsinga og kynninga hvernig sem þær fari fram, t.a.m. upplýsinga á vefsíðu. Þá er í bréfinu umfjöllun um ákvæði 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., b. og d. liði 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr. auk 14. gr.



Það sé mat Isavia að fullyrðing NO Capital eigi ekki við rök að styðjast og ljóst að félagið geti ekki sannað umrædda fullyrðingu, sbr. 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Fullyrðingar NO Capital séu ruglandi fyrir neytendur. Af auglýsingunni megi draga þá ályktun að NO Capital bjóði ávallt ódýrustu bílastæðin „við Leifsstöð“. Hins vegar sé sú ekki raunin. Þvert á móti sé lagning bíla allt upp að sjö dögum ódýrari á bílastæði Isavia heldur en á bílastæði NO Capital en sex dagar á bílastæði Isavia kosti kr. 7.500 en þjónusta NO Capital fyrir sama dagafjölda kr. 8.000. Kynningar og markaðssetning NO Capital muni því gera það að verkum að neytendur taki ákvörðun um að eiga viðskipti á grundvelli rangra og villandi upplýsinga. Sé því ljóst að umræddar auglýsingar séu mjög óeðlilegar og ósanngjarnar gagnvart keppinautum og neytendum, sbr. 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Jafnframt sé ljóst að NO Capital geti ekki fært sönnur á fullyrðinguna, sbr. 4. mgr. 6. gr.

Að mati Isavia sé framsetning verðskrár á heimasíðu NO Capital einnig nokkuð villandi, sbr. d. liður 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Í verðskrá sé ekki skýrlega tilgreint að forsenda þess að neytendur geti nýtt sér þjónustu NO Capital sé sú að starfsmenn félagsins sækji bifreiðina í Flugstöð Leifs Eiríkssonar og skili henni þangað aftur, þ.e. að lágmarksgjald sé kr. 5.500, og þannig sé alltaf innifalið í verði NO Capital að sækja og senda bifreiðina og ekki hægt að komast hjá því gjaldi. Þetta hafi raunverulega ruglað neytendur eins og sjá megi dæmi um í samskiptum á Facebook-síðu NO Capital. Þegar verðskrá NO Capital sé skoðuð í samhengi við markaðssetningu félagsins á ódýrustu bílastæðunum sé fyllilega ljóst að um villandi viðskiptahætti sé að ræða, sbr. d. liður 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.

Til viðbótar við framangreint þá bendi Isavia á að bílastæði þau sem NO Capital bjóði upp á séu ekki „við Leifsstöð“ eins og kynnt sé stórum stöfum í myndaborða efst á Facebook-síðu BaseParking og víðsvegar í kynningum og stöðuuppfærslum á síðunni. Bílastæði NO Capital séu raunar staðsett við Ásbrú, sem sé í tæplega 10 km fjarlægð frá Flugstöð Leifs Eiríkssonar. Verulegar líkur séu á því, í ljósi kynninga og markaðssetningar NO Capital, að neytendur telji stæðin staðsett við Flugstöð Leifs Eiríkssonar, en ekki í tæplega 10 km fjarlægð. Því sé ljóst að umræddar auglýsingar séu villandi gagnvart neytendum, sbr. 9. gr. laga nr. 57/2005, sérstaklega b. liður 1. mgr. og 2. mgr., enda ekki tekið fram á skýran og skilmerkilegan hátt í tengslum við umræddar fullyrðingar hvar bílastæðin séu réttilega staðsett.

Ljóst sé að staðsetning bílastæða NO Capital kunni að hafa gífurleg áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti við félagið, sér í lagi þar sem þjónustan felist í að bifreiðin sé afhent einstaklingi sem neytandi þekkir ekki. Engar upplýsingar komi fram á heimasíðu NO Capital, www.baseparking.is, eða á Facebook-síðu hans um ábyrgð á tjóni t.d. í flutningi bifreiðarinnar eða ef hraðamyndavél myndaði bifreiðina yfir hámarkshraða, og raunar virðist upplýsingar í því efni nokkuð misvísandi. Vegalengd flutnings bifreiðarinnar geti því haft mikil áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti í þessu ljósi. NO Capital kynni þjónustu sína með þeim hætti að stæðin séu staðsett „við Leifsstöð“, en taki almennt ekki fram að þar sé um að ræða bílastæði staðsett í tæplega 10 km fjarlægð frá flugstöðinni ásamt því að engar upplýsingar komi



fram um ábyrgð NO Capital. Verði að telja að um villandi viðskiptahætti sé að ræða, sbr. a. og b. lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.

Fullyrðing NO Capital „Ódýrustu bílastæðin við Leifsstöð“ lýsi því að bílastæði félagsins séu ávallt ódýrustu bílastæðin við Flugstöð Leifs Eiríkssonar. Þar sem NO Capital geti ekki fært sönnur á fullyrðinguna og þar sem bílastæðin séu ekki staðsett við flugstöðina, og að engar upplýsingar séu veittar um ábyrgð félagsins t.d. við tjón, séu þessir viðskiptahættir að mati Isavia til þess fallnir að veita neytendum rangar og villandi upplýsingar um helstu eiginleika þjónustunnar, eðli hennar og útreikning á verði, þ.e. hvar bifreiðar neytenda séu geymdar, verð vörunnar og aðferð við útreikning, sbr. a., b. og d. liðir 1. mgr. 9. gr. og fela þar með í sér óréttmæta viðskiptahætti, sbr. 8. gr. laga nr. 57/2005. Þá séu þessir viðskiptahættir ósanngjarnir gagnvart keppinautum og til þess fallnir að hafa áhrif á eftirspurn, sbr. 14. gr. sömu laga, og fela í sér villandi samanburð, sbr. a. liður 2. mgr. 15. gr. laganna, við þjónustu Isavia sem er helsti samkeppnisaðili um geymslu bifreiða ferðalanga sem fara um Flugstöð Leifs Eiríkssonar.

II.

Málsmeðferð

1.

Erindi Isavia var sent NO Capital til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 14. september 2017. Svar barst með bréfi, dags. 9. október 2017, þar sem segir að NO Capital sé lítið frumkvöðlafyrirtæki sem hafi verið stofnað fyrr á þessu ári eftir að stofnendur áttuðu sig á því að eftirspurn eftir bílastæðum við Flugstöð Leifs Eiríkssonar væri töluvert umfram framboð og einnig vegna mjög háværrar umræðu um að viðskiptavinum þættu bílastæði við stöðina kostnaðarsöm.

Líkt og ráða megi af öllu háttalagi Isavia þá búi þar að öllum líkindum ekki að baki mikil önn fyrir hag neytenda og viðskiptavina Isavia, heldur fyrst og fremst ásetningur um að reiða hátt til höggs til að hræða og koma höggi á lítið frumkvöðlafyrirtæki sem sé að reyna að breikka og bæta þjónustu við þá sem verði að sækja þjónustu í og til Flugstöðvar Leifs Eiríkssonar. Allt með það fyrir augum að koma NO Capital og rekstri þess félags fyrir kattarnef.

NO Capital hafi óskað eftir samtali við Isavia til að ræða og fara yfir samstarf sem NO Capital telji félögin þurfa að eiga, sem og hvað betur megi hugsanlega fara hjá NO Capital að mati Isavia, enda ljóst að gott samstarf sé mikilvægt félaginu og þar með viðskiptavinum þess. Þessu hafi ekki verið svarað með öðrum hætti en því að Isavia hafi kosið að neyta aflsmunar með því að kosta til og beita fyrir sig lögmonnum sínum sem NO Capital sé þungbært að kosta til að verjast.

Þessu til viðbótar, sem sé rétt að upplýsa í þessu sambandi, að Isavia hafi spurst fyrir um og fengið hreinskilin svör um að NO Capital nýti, sem mikilvægan þátt í ferlum sínum,



hvíldarstæði norðan við Flugstöðina. Umrætt hvíldarstæði sé rúmgott og þar séu oft og iðulega rútur og bifreiðar ferðamanna. NO Capital hafi nýtt brotabrot af stæðinu við það að ferja bifreiðar frá vöktuðu bílastæði á Ásbrú. Í kjölfar þessarar fyrirspurnar hafi Isavia nú gert hvíldarstæðið að skammtíma- og tekið til við að vakta ötullega og lagt á NO Capital himinháar sektir vegna stuttrar viðkomu þar. Geri þetta NO Capital mjög erfitt fyrir og kunni hugsanlega að kippa fótum undan rekstrargrundvelli félagsins, a.m.k. miðað við þau verð sem félagið bjóði til viðskiptavina sinna í dag.

Hvað fyrsta þátt athugasemda Isavia varði þá virðist Isavia vilja hengja sig í það að eiginlegur geymslustaður bifreiða NO Capital sé á Ásbrú en ekki beinlínis upp við Leifsstöð. Benda megi á að viðskiptavinir NO Capital skilji bifreið sína eftir töluvert nærri Leifstöð heldur en þeir sem skilji bifreiðar sínar eftir á þeim bílastæðum sem Isavia reki og séu töluverðan spöl frá flugstöðinni sjálfri. Viðskiptavinum NO Capital liggi í fullkomlega léttu rúmi hvort það séu 500 eða 5.000 metrar á það svæði þar sem bifreiðar þeirra séu geymdar. Í þeim skilningi sé NO Capital einfaldlega að bjóða upp á bílastæði við flugstöðina og því um óþarfa hártogun að ræða ef Isavia vilji halda því fram að það að geymsla bílanna sé dulítið lengra frá flugstöðinni en þeirra eigin bílastæði skipti einhverju máli í þessu sambandi. Viðskiptavinir NO Capital og Isavia viti sem sé að engin langtíma- og tekið til viðskiptavina sinna í dag.

Þá veki athygli að Isavia hafi farið að bjóða upp á „valet“ þjónustu við Leifsstöð líkt og NO Capital hafi ríðið á vaðið með. Þetta veki augljóslega upp spurningar á borð við það hvar Isavia leggi bifreiðum sinna viðskiptavina, hvort það sé við Leifsstöð eða annars staðar? Þá sé góðlátlega bent á að af heimasíðu fyrirtækisins sé ekki hægt að merkja neitt um það.

NO Capital hafi aldrei dregið dul á að hinn eiginlegi geymslustaður bifreiða viðskiptavina félagsins sé á vöktuðu bílastæði á Ásbrú. Ásbrú heiti það í dag sem hafi verið gamla varnarsvæði Bandaríkjahers og hafi ætíð talist hluti af flugvallarsvæðinu á Keflavíkflugvelli. Málflutningur Isavia sé því að mati NO Capital óþarfa hártogun sem hafi lítið með hag viðskiptavina NO Capital eða Isavia að gera. Í ljósi þess hafi NO Capital því alfarið að framboð félagsins á bílastæðum „við“ Leifsstöð feli í sér óréttmæta og villandi viðskiptahætti.

NO Capital ætli þó að gera það greinilegra á heimasíðu sinni að hinn eiginlegi geymslustaður bifreiða viðskiptavina sé á vöktuðu bílastæði á Ásbrú. Neytendastofa geti nú þegar staðreynt það.

Hvað varði umkvörtun Isavia um að NO Capital bjóði „ódyrustu“ bílastæðin við Leifsstöð, þá hafi NO Capital þeim sjónarmiðum sem Isavia tefli fram um það atriði.

Þar sem þjónusta NO Capital feli í sér bílastæðapjónustu við Leifsstöð, skv. ofansögðu, og þar sem daggjaldið sé um 150% ódyrara en ódyrustu stæði sem Isavia bjóði upp á sé erfitt að sjá að eitthvað í fullyrðingunni sé rangt.



Sama hvernig lítið sé á verðskrá Isavia yfir bílastæðapjónustu „við“ Leifsstöð verði ekki séð að fullyrðing NO Capital sé röng. Hægt sé að reikna sig fram og til baka en allaf sé niðurstaðan sú sama. Samanburður NO Capital við Isavia leiði alltaf af sér að fullyrðing sé sönn.

Líkt og að ofan greini þá veiki athygli sú nýbreytni Isavia að bjóða upp á „valet“ þjónustu, þar sem Isavia innheimti kr. 3.500 af viðskiptavinum fyrir að leggja fyrir þá. Í ljósi málflutnings Isavia um kynningu á þjónustu NO Capital „við“ Leifsstöð væri réttast að bera saman verð bílastæða NO Capital og skammtíma- og langtíma Isavia sem séu hærri sem nemur nánast veldisreikningi á verðum langtíma Isavia og verðum NO Capital. Hér sé um staðkvæma vöru að ræða og NO Capital sé fullkomlega heimilt að fara í þann samanburð sem Isavia haldi fram að félagið geri. Þá sé tekið fram að innheimt sé sérstakt gjald fyrir „valet“ þjónustuna og það sé algjörlega skýrt í öllu kynningarefni.

Hvað sem ofangreindu líði geti Isavia ekki með nokkru móti fært fram boðleg rök fyrir því að þeirra þjónusta sé ódýrari, fullyrðingar NO Capital rangar eða misvísandi. Það sæti mikilli furðu að aðili sem einn hafi boðið upp á ákveðna þjónustu á ákveðnu svæði í skjóli yfirburða- og einokunarstöðu skuli rjúka til og kvarta yfir því að nýr aðili bjóði margfalt ódýrari þjónustu.

Varðandi umfjöllun um tryggingar og ábyrgðir þá sé engu logið í þeim samskiptum NO Capital við viðskiptavini sína.

Félagið hafi þó sett af stað vinnu við að uppfæra heimasíðu sína þar sem fjallað verði með skýrum hætti um það sem snúi að þessum þáttum. Neytendastofu geti staðreynt framangreint á næstu dögum.

Ekki verði séð að snefill af upplýsingum í þessa veru sé komið á framfæri við viðskiptavini Isavia, hvort sem þeir leggi í skammtíma- eða langtíma Isavia við Leifsstöð eða hvort þeir nýti sér hina nýtilkomnu og mjög svo óvæntu „valet“ þjónustu. Isavia hafi ekki látið svo lítið að huga að þessum málum hjá sér. Góðlátlega sé bent á þetta og þess vænst að Neytendastofa taki málið til athugunar og beiti dagsektum þar til komið sé í eðlilegt horf.

Að lokum segir í bréfinu að NO Capital hafni öllum sjónarmiðum Isavia og harmi mjög viðbrögð og háttarni þessa stóra og sterka ríkisrekna fyrirtækis sem sé í algjörri yfirburða- og einokunarstöðu gagnvart NO Capital sem og neytendum öllum.

Isavia sé því miður, með framkomu sinni gagnvart NO Capital, að verða uppvíst að því að misnota aðstöðu sína gagnvart litlu frumkvöðlafyrirtæki sem á engan hátt hafi ætlað sér annað en að bæta við þá þjónustu sem Isavia hafi boðið upp á hingað til. Engin ástæða sé til þessara framkomu og viðbragða Isavia. Þá veiki sérstaka athygli að Isavia hafi tekið upp á að fara í beina samkeppni við NO Capital, í skjóli yfirburða sinna, í „valet“ þjónustunni. Ekki verði annað séð en að slíkt hefðu þeir aldrei boðið upp á nema ef ekki hefði komið til stofnunar NO Capital.



Með vísan til alls framanritaðs sé þess krafist að Neytendastofa hafni öllum kröfum Isavia.

2.

Bréf NO Capital var sent Isavia til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 23. október 2017. Svar barst með bréfi, dags. 2. nóvember 2017, þar sem fyrri kröfur eru ítrekaðar. Í bréfinu segir einnig að í athugasemdum NO Capital komi fram að félagið hafi reynt að fá Isavia til samstarfs sem ekki hafi verið svarað. Isavia er ekki sammála þessum fullyrðingum. Það litla sem NO Capital hafi haft samband við Isavia hafi verið til að fá fund til að kaupa aðgang að bílastæðum Isavia gegn málefnalegu gjaldi. Isavia hafi í framhaldinu setið fund með NO Capital þar sem NO Capital hafi rætt að þar sem Isavia væri í markaðsráðandi stöðu bæri félaginu lagaleg skylda til að selja þeim aðgang að svæði sem NO Capital gæti nýtt sem geymslustæði fyrir bifreiðar viðskiptavina sinna áður en þær væru færðar að Ásbrú. Isavia hafi boðið NO Capital bílastæði á grundvelli gildandi gjaldskrár en því hafi verið hafnað.

Varðandi athugasemdir NO Capital við lagningu bifreiða í hvíldarstæði við flugstöðina telji Isavia fullyrðingarnar rangar. Isavia hafi haft samband við NO Capital símleiðis til að upplýsa um að verið væri að vinna að breyttum merkingum á svæðinu og að röng lagning gæti leitt til sekta. Hafi NO Capital verið bent góðfúslega á að svæðið væri ekki hugsað til að leggja bifreiðum heldur eingöngu notað sem staldur/hvíldarstæði fyrir ferðamenn og rútur. Isavia hafi ítrekað boð um að kaupa aðgang að bílastæðum við Flugstöð Leifs Eiríkssonar á grundvelli gildandi gjaldskrár sem kærði hafi ekki enn svarað.

Varðandi fullyrðingar NO Capital um það sem félagið nefni „valet“ þjónustu þá hafi Isavia frá upphafi reksturs á bílastæðum árið 2013, boðið upp á slíka þjónustu, sbr. fylgiskjöl með bréfinu þar sem upplýsingar um þessa þjónustu megi finna á handahófskenndum dagsetningum. Án þess að máli skipti fyrir mál þetta, þar sem kynning og markaðssetning Isavia sé ekki með sama móti og NO Capital á umræddri þjónustu, þá séu stæði Isavia staðsett í námunda við flugstöðina, þ.e. innan við 1.000 m frá henni, og séu markaðssetning og kynningar Isavia á umræddri þjónustu með þeim hætti að boðinn sé flutningur á bifreiðum frá A til B, en ekki að boðið sé upp á bílastæði við flugstöðina svo sem markaðssetning NO Capital gengur út á. Fullyrðing NO Capital um að Isavia hafi hafið „valet“ þjónustu eftir að félagið hafi komið inn á markaðinn, standist engan vegin.

NO Capital endurtaki nokkrum sinnum í bréfi sínu að um lítið frumkvöðlafyrirtæki sé að ræða. Þrátt fyrir að félagið sé lítið frumkvöðlafyrirtæki þá beri frumkvöðlum, sem og öðrum aðilum á markaði, að fara að lögum og reglum sem settar hafi verið t.d. um viðskiptahætti og markaðssetningu. Isavia telji að NO Capital hafi brotið gegn lögum nr. 57/2005 og sé því ekki annað fært en að leggja fram kvörtun til Neytendastofu.

Í lögum nr. 57/2005 sé að finna ýmis ákvæði um auglýsingar. Ákvæðin taki til auglýsinga og kynninga hvernig sem þær fari fram, t.a.m. upplýsingar á vefsíðu. Ítrekuð er vísun og umfjöllun um einstök ákvæði laganna úr fyrra bréfi.



Það sé mat Isavia að fullyrðing NO Capital sem notuð sé við kynningu og markaðssetningu á þjónustu fyrirtækisins, „Ódýrustu bílastæðin við Leifsstöð“, eigi ekki við rök að styðjast og ljóst að NO Capital geti ekki sanna umrædda fullyrðingu, sbr. 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Slík markaðssetning hafi haldið áfram á fullum krafti eftir innlögn kvörtun til Neytendastofu.

Fullyrðingar NO Capital séu ruglandi fyrir neytendur. Af framangreindri auglýsingu megi draga þá ályktun að NO Capital bjóði ávallt ódýrustu bílastæðin hjá flugstöðinni. Hins vegar sé sú alls ekki raunin og Isavia geti engan vegin verið sammála fullyrðingum NO Capital í þeim efnum, sem settar séu fram í bréfi félagsins, sama hvaða reiknikúnstum sé beitt. Við mat á sönnun á því hvort boðið sé upp á ódýrustu bílastæðin við Flugstöð Leifs Eiríkssonar verði að líta til allra þátta, ekki sé nægilegt að bera saman daggjald og daggjald, þegar ljóst sé að neytendur komist aldrei hjá því að greiða fyrir svokallaða „valet“ þjónustu hjá NO Capital, sem kosti kr. 5.000. Neytendur eigi ekki kost á því að leggja bifreiðum sínum sjálfir í bílastæði NO Capital og komast þar með hjá kostnaðariðnum „valet“ þjónusta, þótt þetta sé í raun ekki skýrt af verðskrá félagsins. Kostnaður við að leggja í bílastæði NO Capital í einn dag sé kr. 5.500, en kostnaður við að leggja í langtímastæði Isavia sé kr. 1.250. Þannig sé umtalsvert ódýrar að leggja hjá Isavia einn dag, heldur en hjá NO Capital. Lagning bíla allt að sjö dögum sé ódýrari á bílastæði Isavia heldur en á bílastæði NO Capital, en sex dagar hjá Isavia kosti kr. 7.500 en þjónusta NO Capital fyrir sama dagafjölda sé kr. 8.000. Þennan útreikning hafi NO Capital ekki getað véfengt.

Þar sem NO Capital vísi ítrekað til „valet“ þjónustu Isavia sem Isavia hafi boðið upp á frá upphafi reksturs á bílastæðum árið 2013 þá sé einnig rétt að geta þess að „valet“ þjónusta Isavia geti einnig verið ódýrari þjónusta NO Capital. Þjónusta Isavia kosti kr. 4.750 einn dagur en kr. 5.500 einn dagur hjá NO Capital. Eins og sjá megi hafi sú þjónusta Isavia verið ódýrari árið 2013 en hafi hækkað í verði síðan og hafi ekkert með innkomu NO Capital á markaðinn að gera.

Rétt sé að ítreka að fullyrðing sú sem NO Capital beri að sanna sé „Ódýrustu bílastæðin við Leifsstöð“, en ekki að félagið bjóði t.d. ódýrasta daggjaldið eða að um „valet“ þjónustu sé að ræða. Til að sanna umrædda fullyrðingu verði, sbr. 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005, NO Capital að sanna að kostnaður neytenda við lagningu í bílastæðum NO Capital sé alltaf lægri og félagið sé því ódýrast á markaði. Það geti NO Capital ekki sannað, sama hvaða reiknikúnstum sé beitt. Í bréfinu er sett upp tafla með grunngjaldi og daggjaldi NO Capital og Isavia annars vegar á langtímastæði og hins vegar með „valet“ þjónustu Isavia.

Kynningar og markaðssetning NO Capital muni í ljósi upplýsinga í töflunni gera það að verkum að neytendur taki ákvörðun um eiga viðskipti á grundvelli rangra og villandi upplýsinga. Sé því ljóst að umræddar auglýsingar séu mjög óeðlilegar og ósanngjarnar gagnvart keppinautum og neytendum, sbr. 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Jafnframt sé ljóst að NO Capital geti ekki fært sönnur á fullyrðingarnar, sbr. 4. mgr. 6. gr. sömu laga.



Að mati Isavia sé framsetning verðskrár á heimasíðu NO Capital einnig nokkuð villandi, sbr. d. lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Í verðskránni sé ekki skýrlega tilgreint að forsenda þess að neytendur geti nýtt sér þjónustu NO Capital sé sú að starfsmenn félagsins sækja bifreiðina í Flugstöð Leifs Eiríkssonar og skili henni þangað aftur, þ.e. að lágmarksgjald sé kr. 5.500, og þannig sé alltaf innifalið í verði að sækja og senda bifreiðina og ekki hægt að komast hjá því gjaldi. Þetta hafi raunverulega ruglað neytendur eins og sjá megi dæmi um í samskiptum á Facebook-síðu BaseParking og hafi þetta frá innlögn kvörtunarinnar haldið áfram að rugla neytendur í samskiptum á Facebook-síðunni. Þegar verðskrá NO Capital sé skoðun í samhengi við markaðssetningu félagsins á ódýrustu bílastæðunum sé fyllilega ljóst að um villandi viðskiptahætti sé að ræða, sbr. d. lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.

Til viðbótar við framangreint þá bendi Isavia á að bílastæði þau sem NO Capital bjóði upp á séu ekki „við Leifsstöð“, eins og félagið kynni stórum stöfum í myndaborða efst á Facebook-síðu sinni og víðsvegar í kynningum og stöðuuppfærslum á síðunni. Bílastæði NO Capital séu raunar staðsett við Ásbrú, sem sé í tæplega 10 km fjarlægð frá Flugstöð Leifs Eiríkssonar. Fullyrðingin „við Leifsstöð“ í kynningum og markaðssetningu NO Capital vísi í huga hins almenna neytanda til þess að bílastæðin séu í tiltölulega stuttri fjarlægð frá flugstöðinni, þ.e. göngufjarlægð. Tæplega 10 km fjarlægð geti ekki samkvæmt almennum málskilningi varðandi staðsetningu bílastæða talist hjá eða við flugstöðina, enda sé sú vegalengd ekki í göngufjarlægð þegar átt sé við bílastæði við flugstöð. Hins vegar geti nokkur hundruð metrar talist „við“ flugstöðina, enda í tiltölulega stuttri fjarlægð frá flugstöðinni og vel sé t.a.m. hægt að ganga frá langtímastæðum Isavia inn í flugstöðina. Að halda öðru fram sé útúrsmunur.

Kynningar og markaðssetning NO Capital vísi til þess að hin eiginlegu bílastæði félagsins séu staðsett hjá flugstöðinni. Hinn almenni neytandi muni því draga þá ályktun að stæðin séu staðsett hjá flugstöðinni en ekki í tæplega 10 km fjarlægð. Ekki hafi áhrif við skilning á framangreindri markaðssetningu NO Capital hvar bifreiðin sé skilin eftir og bílnum svo lagt, þar sem markaðssetningin miði við að bílastæðin sjálf séu við Leifsstöð. Viðskiptavinir NO Capital skilji bifreiðar sínar eftir í rennunni við flugstöðina. Ljóst sé af merkingum á svæðinu að ekki er um bílastæði að ræða heldur svæði til að stöðva bifreiðar til að hleypa farþegum út. Gífurleg áhrif geti haft á neytendur hversu langa vegalengd ókunnugur einstaklingur keyri bifreið þeirra og því sé umrædd fullyrðing villandi, enda auglýsi og kynni NO Capital þjónustu sína á þann veg að bílastæðin séu staðsett „við Leifsstöð“ þar sem þau séu alls ekki.

Í kynningum og markaðsefni NO Capital sé til viðbótar við framangreinda fullyrðingu ítrekað notaðar myndir af Flugstöð Leifs Eiríkssonar. Þessi myndanotkun af flugstöðinni í samhengi við margendurtekna fullyrðingar um að bílastæði NO Capital séu við flugstöðina, gefi til kynna og styrki þá hugmynd neytenda að stæðin séu staðsett við flugstöðina. Framsetning markaðssetningar NO Capital á myndum af Flugstöð Leifs Eiríkssonar séu því villandi, sbr. a. og b. liðir 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.



Umræddar auglýsingar NO Capital séu villandi gagnvart neytendum, sbr. 9. gr. laga nr. 57/2005, sérstaklega b. lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr., enda ekki tekið fram á skýran og skilmerkilegan hátt í tengslum við umræddar fullyrðingar hvar bílastæðin séu réttilega staðsett, þ.e. á Ásbrú, en ekki „við Leifsstöð“. Ekki sé um „óþarfa hártogun“ þar sem skýrlega sé tekið fram á Facebook-síðu NO Capital, í kynningum og markaðssetningu að stæðin séu „við Leifsstöð“ og samkvæmt málvitund hins almenna neytanda sé 10 km fjarlægð bílastæða frá flugstöð ekki við eða hjá flugstöð. Að sjálfsögðu sé þessi kynning á „óðýrustu bílastæðunum við Leifsstöð“ ásamt nokkrum myndum af sjálfri flugstöðinni, til þess fallin að hafa áhrif á hegðun neytenda, sbr. 9. gr. laga nr. 57/2005, og hvort þeir gangi til viðskipta við fyrirtækið, sér í lagi þar sem ekki sé rætt um flutning NO Capital á bifreiðum viðskiptavina um tugi kílómetra vegalengd í sömu kynningum og markaðssetningu, heldur annars staðar á nokkuð óljósan hátt. Sé því ljóst að umræddar auglýsingar, kynningar og markaðssetning, séu villandi gagnvart neytendum, sbr. 9. gr. laga nr. 57/2005, sérstaklega b. lið 1. mgr. og 2. mgr. 9. gr., enda ekki tekið fram á skýran og skilmerkilegan hátt, og raunar ýtt undir mögulegar ranghugmyndir með birtingu mynda af flugstöðinni, hvar stæðin séu réttilega staðsett, þ.e. á Ásbrú, en ekki „við Leifsstöð“.

Ljóst sé að staðsetning bílastæða NO Capital kunni að hafa gífurleg áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti við NO Capital, sér í lagi þar sem í þjónustu félagsins felist að bifreið sé afhent einstaklingi sem neytandi þekkir ekki. Engar upplýsingar komi fram á heimasíðunni www.baseparking.is eða á Facebook-síðu BaseParking um ábyrgð á tjóni t.d. í flutningi bifreiðarinnar eða ef hraðamyndavél myndaði bifreiðina yfir hámarkshraða og raunar virðist upplýsingar í því efni nokkuð misvísandi. Úr þessu hafi ekki verið bætt, þrátt fyrir fyrirheit NO Capital þar að lútandi í bréfi til Neytendastofu. Vegalengd flutnings bifreiðar geti því haft mikil áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti við félagið í þessu ljósi. NO Capital kynni þjónustu sína með þeim hætti að stæðin séu staðsett „við Leifsstöð“ ásamt því að birta myndir af Flugstöð Leifs Eiríkssonar þeirri hugmynd til staðfestu, en taki almennt ekki fram að þar sé um að ræða bílastæði staðsett í tæplega 10 km fjarlægð frá flugstöðinni ásamt því að engar upplýsingar komi fram um ábyrgð NO Capital. Verði að telja að um villandi viðskiptahætti sé að ræða, sbr. a. og b. liðir 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.

Fullyrðing NO Capital, „Óðýrustu bílastæðin við Leifsstöð“ ásamt birtingu mynda af flugstöðinni, lýsi því að bílastæði NO Capital séu ávallt óðýrustu bílastæðin við Flugstöð Leifs Eiríkssonar. Þar sem NO Capital geti ekki fært sönnur á fullyrðinguna og þar sem bílastæðin séu ekki staðsett við flugstöðina, þrátt fyrir ítrekaðar myndbirtingar, og að engar upplýsingar séu veittar um ábyrgð NO Capital t.d. við tjón, séu þessi viðskiptahættir að mati Isavia til þess fallnir að veita neytendum rangar og villandi upplýsingar um helstu einkenni þjónustunnar, eðli hennar og útreikning á verði, þ.e. hvar bifreiðir neytenda séu geymdar, verð þjónustunnar og aðferð við útreikning, sbr. a., b. og d. liðir 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, og fela þar með í sér óréttmæta viðskiptahætti, sbr. 8. gr. laganna. Þá séu þessir viðskiptahættir ósanngjarnir gagnvart keppinautum og til þess fallnir að hafa áhrif á eftirspurn, sbr. 14. gr. sömu laga, og



fela í sér villandi samanburð, sbr. a. liður 2. mgr. 15. gr. laganna, við þjónustu Isavia sem sé helsti samkeppnisaðili um geymslu bifreiða ferðalanga sem fari um Flugstöð Leifs Eiríkssonar.

Í lok bréfsins er tekið saman að Isavia telji NO Capital með viðskiptaháttum sínum brjóta gegn ákvæðum 5. gr., 6. gr., 8. gr., 9. gr., 14. gr. og a. liðar 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005. Er farið fram á að NO Capital verði bannað að viðhafa hina óréttmætu viðskiptahætti innan tíu daga að viðlögðum stjórnvaldssektum og dagsektum, sbr. 1. mgr. 22. gr. og 23. gr. laga nr. 57/2005.

3.

Bréf Isavia var sent NO Capital til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 6. nóvember 2017. Ekkert svar barst og var NO Capital send ítrekun með bréfi Neytendastofu, dags. 7. desember 2017. Í bréfinu kom fram að bærast stofnuninni ekki svar teldi stofnunin gagnaöflun málsins lokið. Í bréfinu var listi yfir gögn málsins.

Ekkert svar barst.

III.

Niðurstaða

1.

Mál þetta varðar kvörtun Isavia ohf. yfir viðskiptaháttum NO Capital ehf., rekstaraðila BaseParking, í tengslum við markaðssetningu á þjónustu sem félagið býður. Kvörtun Isavia er fjórþætt þar sem kvartað er yfir því að markaðssetning NO Capital sé villandi þar sem neytendum sé talin trú um að bílastæði sem NO Capital bjóði séu við Flugstöð Leifs Eiríkssonar þegar raunin sé sú að þau eru við Ásbrú. Í öðru lagi er kvartað yfir fullyrðingum um að bílastæði NO Capital séu ódýrust. Þar sem neytendur komist ekki hjá því að greiða gjald við „valet“ þjónustu sé villandi að gera aðeins verðsamanburð á daggjaldi bílastæða. Í þriðja lagi er kvartað yfir því að í verðskrá á vefsíðunni baseparking.is sé ekki skýrlega tilgreint að forsenda þess að neytendur geti nýtt sér þjónustu fyrirtækisins sé að keypt sé „valet“ þjónusta. Í fjórða lagi komi engar upplýsingar fram á vefsíðunni eða Facebook síðu BaseParking um ábyrgð félagsins á hugsanlegu tjóni á bifreiðum.

Í erindinu er rakið að Isavia telji ofangreinda háttsemi NO Capital brjóta gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., a., b. og d. liða 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Af hálfu NO Capital er því hafnað að brotið hafi verið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Um fyrsta lið segir að þjónusta NO Capital sé veitt þannig að viðskiptavinur skilur bifreið eftir töluvert nærri flugstöðinni heldur en þeir sem leggi á bílastæði Isavia. NO Capital hafnar sjónarmiðum Isavia vegna annars liðar, bílastæði NO Capital séu sannanlega ódýrari, hvernig sem það sé reiknað. Þá er því hafnað að vefsíða félagsins sé ekki nægilega skýr um þjónustuna.



Félagið hafi þó hafist handa við að uppfæra vefsíðuna til að veita upplýsingarnar með enn skýrari hætti.

2.

Í 5. gr. laga nr. 57/2005 er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fer fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Í 4. mgr. 6. gr. laganna segir:

„Fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum eða með öðrum hætti þarf fyrirtæki að geta fært sönnur á.“

Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 er svohljóðandi:

„Viðskiptahættir eru óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Viðskiptahættir sem brjóta í bága við ákvæði kafla þessa eru alltaf óréttmætir.“

Ákvæðinu er, skv. umfjöllun í greinargerð, ætlað að taka til viðskiptahátta sem hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Við mat á því hvort um óréttmæta viðskiptahætti sé að ræða skv. ákvæðinu er litið til þess hvort háttsemin geri það að verkum að hinn almenni neytandi taki ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann hefði ella ekki tekið og raski þar með fjárhagslegum hagsmunum hans eða hafi áhrif á fjárhagslega hegðun.

Í 9. gr. er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur, t.d. með almennri framsetningu þó gefnar séu upp réttar staðreyndir, eða ef neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Í a.–g. lið málsgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. Samkvæmt d. lið er átt sé við rangar upplýsingar um :

„a. eðli vöru eða þjónustu og hvort varan sé til eða þjónustan fyrir hendi,

b. helstu einkenni vöru eða þjónustu, t.d. notkun, samsetningu eða árangur sem vænta má af notkun hennar, [...]

d. verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértílbod eða annað verðhagræði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum,“

Þá segir í 2. mgr. 9. gr. laganna:



„Viðskiptahættir eru villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja má að almennt skipti máli fyrir neytendur eða þeim er leynt og þær eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti.“

Skv. ákvæðinu teljast viðskiptahættir villandi ef fyrirtæki leynir upplýsingum sem skipta máli við ákvörðun um að eiga viðskipti eða þær eru veittar á óljósan eða margræðan hátt. Í greinargerð með ákvæðinu kemur fram að hafa meggi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr. 9. gr. laganna.

Í V. kafla laga nr. 57/2005 er fjallað um háttsemi milli fyrirtækja. Þar segir í 14. gr.:

„Óheimilt er að veita rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða með öðrum hætti eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum sem sama marki eru brenndar gagnvart keppinautum, enda séu upplýsingar þessar og viðskiptaaðferðir til þess fallnar að hafa áhrif á eftirspurn eða framboð vara, fasteigna, þjónustu eða annars þess sem haft er á boðstólum í atvinnustarfsemi sem lög þessi taka til.“

Fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum mega skv. ákvæðinu ekki veita misvísandi, rangar eða villandi upplýsingar gagnvart keppinaut auglýsanda eða stöðu auglýsanda, vöru eða þjónustu hans, gagnvart keppinautum.

Í 15. gr. laganna er fjallað um að samanburðarauglýsingar séu allar þær auglýsingar þar sem beint eða óbeint er vísað til keppinauta eða vöru eða þjónustu sem keppinautur býður. Hugtakið samanburðarauglýsing er skilgreint rúmt svo allar tegundir samanburðar heyri þar undir. Í umfjöllun um ákvæðið segir t.d. að allar auglýsingar þar sem auglýsandi fullyrðir að vara hans eða þjónusta sé best, ódýrust, sterkust o.s.frv. feli í sér óbeinan samanburð og falli því undir ákvæði laganna. Samanburðarauglýsingar eru leyfðar að uppfylltum nánari skilyrðum sem tilgreind eru í a.-h. liðum 2. mgr. 15. gr. Ákvæði a. liðar er svohljóðandi:

„Samanburðarauglýsingar skulu, að því er samanburð varðar, leyfðar að uppfylltum eftirtöldum skilyrðum:

a. þær séu ekki villandi,[...]"

3.

Í markaðsefni NO Capital segir m.a. „Ódýrusti bílastæðin við Leifsstöð“ og „Ódýrustu stæðin við Leifsstöð“. Í gögnum málsins hefur komið fram að þjónusta NO Capital sé veitt við Flugstöð Leifs Eiríkssonar þó bifreiðar séu geymdar við Ásbrú. Skoðun á vefsíðu NO Capital, baseparking.is, leiðir í ljós að fullyrðingarnar er ekki að finna á síðunni en þær koma fram á Facebook síðu BaseParking, bæði á myndaborða efst á síðunni og í einstökum færslum. Á vefsíðunni baseparking.is er að finna upplýsingar um að bifreiðarnar eru geymdar að Ásbrú í lýsingu á þjónustuferlinu. Upplýsingar um geymslustað virðast ekki vera að finna á Facebook þar sem fullyrðingarnar koma fram.



Í ljósi þess að þjónusta NO Capital er sannanlega veitt neytendum við Leifsstöð telur Neytendastofa félaginu unnt að vísa til þess en að skortur á því að samhliða fullyrðingunni komi fram skýrar upplýsingar um að geymslustaður bifreiðanna sé á Ásbrú leiðir af sér að fullyrðingin er villandi skv. 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr., laga nr. 57/2005.

Skal þá litið til þeirra fullyrðinga NO Capital að félagið bjóði ódýrustu bílastæðin. Eins og fram kemur í gögnum málsins greiða þeir neytendur sem nýta sér þjónustu NO Capital ávallt fyrir „valet“ þjónustu auk daggjalds eftir því hversu lengi bifreiðin er geymd. Þar sem „valet“ þjónustan er órjúfanlegur hluti af verði þjónustu NO Capital og kemur ávallt til greiðslu getur félagið ekki gert verðsamanburð eingöngu á daggjaldi bílastæða sinna við daggjald bílastæða annarra þjónustuveitanda sem ekki gera kröfu um greiðslu fyrir slíka viðbótarþjónustu. Í því felst villandi samanburður sem brýtur gegn a. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 auk þess að vera ósanngjarn gagnvart keppinauti og til þess fallinn að hafa áhrif á eftirspurn og brjóta þannig gegn 14. gr. laganna. Þegar litið er til heildarverðs neytenda á þjónustu NO Capital fyrir hvern dag sýna gögn málsins bersýnilega að þjónusta NO Capital er dýrari þjónustu Isavia fyrir allt að sex daga notkun. Fullyrðing NO Capital um ódýrustu bílastæðin er því ósönn og brýtur gegn d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005.

Frá því að gagnaöflun málsins lauk hefur Isavia gert breytingar á verðskrá sinni sem leiðir til þess að fjölda daga sem þjónusta NO Capital er dýrari en þjónusta Isavia hefur fækkað. Það leiðir þrátt fyrir það ekki til þess að samanburður og fullyrðing NO Capital teljist sönnuð.

Með erindi Isavia fylgdi útprentun af verðskrá á vefsíðu NO Capital þar sem listað var upp verð á þjónustuháttum félagsins. Á myndaborða efst á síðunni sagði „*Við sækjum bílinn þinn við brottför. Geymum bílinn á vöktuðu bílaplani. Þegar þú snýrð aftur bíður bílinn við flugstöðina.*“ Að öðru leyti var á síðunni ekki að sjá að gerð væri fullkomlega grein fyrir því að forsenda nýtingar bílastæðaþjónustu væri sú að greitt væri fyrir „valet“ þjónustu. Slíkt telur Neytendastofa fela í sér skort á upplýsingum sem almennt skipta máli fyrir neytendur og eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Er því um að ræða brot gegn 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005.

NO Capital hefur gert breytingar á framsetningu verðskrár á vefsíðunni sinni. Þannig segir nú á vefsíðunni: „*Við hittum þig upp við Leifsstöð, á sama stað og þú myndir fara til þess að skutla farþegum í flug. Þar mætum við þér og tökum við bílnum á meðan þú labbar beint inn í Leifsstöð. Við heimkomu þá skilum við bílnum til þín þeim megin sem þú kemur út úr tollinum. Hægt er að panta **bón** á bílinn sem aukapjónustu sem og **smurþjónustu**, en það er ekki skylda.*“ Auk þess hefur verðskrá verið skipt upp þannig að aukapjónusta á borð við bón og smurningu hefur verið aðskilin frá grunnþjónusta, þ.e. „valet þjónusta“ og geymslugjald. Með þessari breytingu á framsetningu síðunnar telur Neytendastofa ekki lengur um að ræða brot gegn ákvæðum laga nr. 57/2005.



Isavia hefur jafnframt kvartað yfir upplýsingaskorti á vefsíðu NO Capital um ábyrgð á bifreiðum á meðan þær eru í umsjá NO Capital enda séu bílastæðin staðsett í tæplega 10 km. fjarlægð frá flugstöðinni. Vegalend flutnings bifreiðarinnar skipti máli fyrir ákvörðun neytenda s.s. vegna ábyrgðar á tjóni í flutningi, akstri yfir leyfilegum hámarkshraða o.fl. Í gögnum málsins kom fram að engar upplýsingar væri að finna á vefsíðunni eða Facebook síðu en undir rekstri málsins tilkynnti NO Capital að unnið yrði að umbótum þar á. Þjónusta NO Capital felur í sér að starfsmaður félagsins tekur við bifreið neytanda og ekur henni frá Flugstöð Leifs Eiríssonar að Ásbrú þar sem hún er geymd á afgirtu, vöktuðu bílastæði þangað til hún er keyrð til baka. Neytendastofa telur upplýsingar um það hvernig ábyrgð á bifreiðinni er háttáð vegna mögulegs tjóns annars vegar meðan á akstri stendur og hins vegar meðan bifreiðin stendur á geymslusvæði, afar mikilvægar fyrir neytendur og til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun um viðskipti. Skortur á slíkum upplýsingum felur því í sér að brotið er gegn 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr., laga nr. 57/2005, s.s. undir akstri til og frá flugvellingum.

NO Capital hefur eftir að gagnaöflun málsins lauk sett inn upplýsingar á vefsíðu sinni undir liðnum Algengar spurningar og svör þar sem segir m.a.:

„Hvernig er ábyrgðarmálum háttáð?

Bílar njóta töluverðs öryggis þar sem lágmarkshætta er á tjóni inn á bílplaninu þar sem engar kerrur eru þar til staðar og engir viðskiptavinir í flýting til þess að reka hurð í næsta bíl. Ef sannanlegt tjón verð á bíl meðan bíllinn er undir stjórn Starfsmanns Base Parking þá greiðir Base Parking því sem nemur sjálfsábyrgð á kaskó tryggingu bílsins.“

Neytendastofa telur ofangreindar viðbætur á vefsíðunni ekki nægilegar til þess að neytendum sé með fullnægjandi hætti greint frá því hvernig ábyrgð á bifreiðum sé háttáð á meðan þær eru í umsjá NO Capital.

IV.

Ákvörðunarorð:

„NO Capital ehf., Þórsvöllum 8, Reykjanesbæ, rekstaraðli BaseParking, hefur með birtingu fullyrðingar um ódýrustu bílastæðin við Leifsstöð án nánari skýringar um að þjónustan fari fram við Leifsstöð en bifreiðar séu geymdar að Ásbrú brotið gegn 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

NO Capital ehf. hefur með birtingu fullyrðingar um ódýrustu bílastæðin við Leifsstöð brotið gegn ákvæðum d. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr., auk 14. gr. og a. liðar 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

NO Capital ehf. hefur með ófullnægjandi upplýsingum á vefsíðunni baseparking.is um skilyrði kaupa á „valet“ þjónustu til þess að nýta þjónustu fyrirtækisins um bílastæði



brotið gegn 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

NO Capital ehf. hefur með ófullnægjandi upplýsingum um ábyrgð félagsins á bifreiðum sem eru í umsjá þess, brotið gegn 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er NO Capital ehf. bannað að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti og skal félagið gera viðeigandi breytingar á markaðsefni sínu og upplýsingum á vefsíðu innan fjögurra vikna frá dagsetningu ákvörðunar þessarar. Verði það ekki gert má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. “

Neytendastofa, 19. mars 2018

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir