

Leiðbeiningar fyrir gjaldskyld bílastæði

Í þessum leiðbeiningum koma fram þær kröfur sem Neytendastofa hefur gert um upplýsingar til neytenda á gjaldskyldum bílastæðum. Í þeim eru einnig veittar leiðbeiningar um aðrar kröfur sem geta átt við bílastæðin. Tilfni útgáfu leiðbeininganna eru vandamál sem neytendur hafa upplifað í tengslum við viðskiptin og athugasemdir sem Neytendastofa hefur gert við rekstraraðila stæðanna. Leiðbeiningunum er beint til allra sem í atvinnuskyni koma að gjalddöku á bílastæðum.

- Gera þarf grein fyrir gjaldskyldu og til hvaða tíma hún nær
- Afmarka þarf gjaldsvæði
- Upplýsa skal um hver er þjónustuveitandi, hvar nálgast má nánari upplýsingar um hann og hvernig hægt er að hafa samskipti við hann
- Tilgreina þarf endanlegt verð
- Ef ekki er hægt að tilgreina endanlegt verð skal veita upplýsingar um fjárhæð allra gjalda
- Leiðbeina skal um greiðsluleiðir sem eru í boði
- Upplýsa þarf um afleiðingar af því að greiða ekki fyrir þjónustuna
- Ekki skal senda kröfu í heimabanka án þess að neytendur viti hvar hægt er að fá upplýsingar um kröfuna
- Upplýsingar eiga að vera skýrar, einfaldar og auðlæsilegar þegar komið er á gjaldskyld svæði
- Viðbótarupplýsingar má veita annarsstaðar
- Virða skal ákvæði annarra laga s.s. umferðarlaga um notkun umferðarmerkja og stæðiskort fyrir hreyfihamlaða

Upplýsingar sem á að veita

Í lögum nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, eru lagðar ríkar skyldur á þá sem stunda atvinnustarfsemi að veita neytendum skýrar og viðeigandi upplýsingar fyrir, á meðan og eftir að viðskipti fara fram. Réttar upplýsingar eru grundvallarforsenda þess að neytendur geti tekið upplýsta ákvörðun um viðskipti og því teljast það óréttmætir viðskiptahættir að halda upplýsingum frá neytendum eða veita þær með villandi eða óljósum hætti.

Upplýsingar sem eru neytendum mikilvægar verða að koma fram með skýrum, áberandi og aðgengilegum hætti á skiltum á gjalddökustað áður en neytandi verður bundinn af samningi. Þær upplýsingar sem Neytendastofa metur mikilvægar fyrir neytendur eru upplýsingar um öll verð, gjalddímabil og upplýsingar um hvort og þá hversu hátt gjald leggjast kann á neytendur ef ekki er greitt fyrir þjónustuna innan ákveðins tíma. Auk þess er mikilvægt að veita upplýsinga um það við hvern neytendur ganga til viðskipta við með því að leggja á bílastæðinu. Framangreindar upplýsingar eiga að vera settar fram með stóru, áberandi letri sem sker sig frá öðrum upplýsingum á skiltum.

Greiðsluskylda, gjaldsvæði og þjónustuveitandi

- Gera þarf grein fyrir því ef bílastæði er gjaldskyld og til hvaða tíma gjaldskyldan nær
- Gjaldsvæði þarf að vera skýrlega afmarkað

- Veita þarf upplýsingar um hver er þjónustuveitandi, hvar nálgast má nánari upplýsingar um hann og hvernig hægt er að hafa samskipti við þjónustuveitanda

Mikilvægt er að neytendur átti sig á hvenær þeir eru að ganga til viðskipta og við hvern. Því þarf að gera skýrlega grein fyrir því þegar bílastæði eru greiðsluskyld. Ef greiðsluskylda er á tilteknum dögum, tilteknum tímum sólarhrings eða eftir að neytandi hefur verið á bílastæðinu í tiltekinn tíma þarf að gera grein fyrir því með einföldum og skýrum hætti. Auk þess skal gjaldsvæði vera skýrt afmarkað og áður en til greiðsluskyldu stofnast þarf að koma fram hver þjónustuveitandinn er og hvernig hægt er að nálgast frekari upplýsingar um hann og eiga við hann samskipti vegna þjónustunnar.

Ef neytandi getur ekið á milli bílastæða sem eru í rekstri ólíkra atvinnurekenda, eins og þekkist t.d. í einhverjum bílastæðahúsum, þá verður að sjá til þess að neytendur geti með augljósum og einföldum hætti skilið á hvaða gjaldsvæði þeir eru hverju sinni og hverjum skuli greiða.

Greiðsluleiðir, verð og önnur gjöld

- Endanlegt verð skal koma fram þar sem hægt er að gefa það upp fyrirfram.
- Þar sem ekki er hægt að tilgreina endanlegt verð skal veita upplýsingar um fjárhæð allra gjalda, sama hvaða nöfn þau bera, hvenær þarf að greiða þau eða frá hverjum þau stafa
- Leiðbeina skal um greiðsluleiðir sem eru í boði og ef þær eru háðar skilyrðum, t.d. um tímann sem neytandi hefur til að ganga frá greiðslu

Verð telst til upplýsinga sem eru mikilvægar fyrir neytendur áður en þeir eru bundnir af samningi. Því hvílir afdráttarlaus skylda á seljendum að tilgreina endanlegt verð vöru eða þjónustu fyrir fram, eða upplýsa hvernig verðið sé fundið út ef það er ekki hægt að gefa upp verð fyrir fram.

Með sama hætti og seljendur geta sjálfir ákvarðað verð vöru og þjónustu sinnar geta þeir ákveðið hvernig tekið er við greiðslu fyrir þjónustuna. En til þess að neytendur geti greitt fyrir þá þjónustu sem þeir nýta sér þurfa þeir að vita hvernig á að standa að greiðslu. Í mörgum tilvikum er það augljóst en í öðrum gæti þurft að gera sérstaklega grein fyrir því hvernig skal greiða. Þetta á sérstaklega við ef fleiri en ein greiðsluleið er í boði. Ef neytendum standa til boða nokkrar ólíkar greiðsluleiðir fyrir viðveru á bílastæði (t.d. í greiðsluvél, með sérstöku smáforriti, af vefsíðu seljanda, með greiðsluseðli sendum í heimabanka) verður að gera skýrlega grein fyrir þeim. Samhliða þarf að koma fram ef einhver skilyrði eru fyrir notkun viðkomandi greiðsluleiðar. Það á t.d. við ef sjálfvirk greiðslukerfi er til staðar en neytandi þarf að virkja þjónustuna til þess að geta nýtt hana eða ef neytandi getur greitt fyrir þjónustuna rafrænt eftir á en það þarf að gerast innan tiltekinna tímamarka.

Ef gjald bætist við verðið eftir því hvaða greiðsluleið er notuð þarf verðið fyrir hverja og eina greiðsluleið að koma fram með skýrum hætti. Þannig geta neytendur tekið upplýsta ákvörðun um hvernig þeir vilja greiða fyrir þjónustuna.

Þar sem gjald fyrir viðveru á bílastæði er eitt gjald fyrir tiltekinn tíma, eins og þekkist t.d. á ýmsum ferðamannastöðum, þá skal gefa upp endanlegt verð og tilgreina þann tíma sem sú greiðsla gildir.

Ef tekið er viðbótargjald nægir ekki að gera eingöngu grein fyrir viðverugjaldinu. Gera skal grein fyrir fjárhæð allra viðbótargjalda sem neytandi þarf að greiða samhliða því sem gerð er grein fyrir því að viðbótargjöld geta komið til.

Þar sem gjald fyrir viðveru á bílastæði er sett upp sem tímagjald og endanleg fjárhæð miðast við þann tíma sem neytandi er á bílastæði er ekki hægt að gefa upp endanlegt verð fyrirfram. Í þessu tilviki þarf að gefa neytendum upplýsingar um alla þætti sem hafa áhrif á verðið og fjárhæðir hvers og eins þeirra. Þetta þýðir að tilgreina þarf viðverugjaldið og hvað ræður tímamælingu á því (t.d. kr./klst.) og ef eitthvað annað gjald bætist við þarf að gera skýrlega grein fyrir fjárhæð þess líka.

Afleiðingar af því að greiða ekki strax fyrir þjónustuna

- Upplýsa þarf um afleiðingar af því að neytandi greiði ekki fyrir þjónustuna innan þess tíma sem seljandi tilgreinir
- Ekki skal senda kröfu í heimabanka án þess að neytendur viti hvar hægt er að fá upplýsingar um kröfuna

Greiðsla fyrir afnot af gjaldskyldum bílastæðum er ýmist innt af hendi við upphaf eða strax við lok nýtingu þjónustunnar eða innan tiltekins frests eftir að þjónustu lýkur.

Gera þarf neytendum grein fyrir þeim aðgerðum sem gripið er til ef hann stendur ekki skil á greiðslum og hvaða kostnað það kann að hafa í för með sér.

Í dag er víða notast við myndavélakerfi á bílastæðum og eiganda eða umráðamanni bifreiðar send krafa í heimabanka fyrir viðverugjaldi að viðbættum kostnaði fyrir að fá kröfu senda. Þar sem kröfukerfi bankanna bjóða ekki upp á að neytendum séu veittar ítarlegar upplýsingar um kröfuna í heimabanka verður með einhverjum öðrum hætti að gera neytendum kleift að nálgast þessar upplýsingar og sjá til þess að neytendur séu upplýstir um hvernig þeir geti nálgast þær.¹

Hvernig á að veita upplýsingarnar?

- Upplýsingar eiga að vera skýrar, einfaldar og auðlæsilegar þegar komið er á gjaldskytt svæði
- Upplýsingar sem teljast ekki mikilvægar má veita með QR kóða, í appi eða á vefsíðu

Eins og áður hefur komið fram telur Neytendastofa þær upplýsingar sem fjallað er um í leiðbeiningum þessum mikilvægar fyrir neytendur og þörf á að þær séu veittar áður en til greiðsluskyldu stofnast. Því er gerð sú krafa að upplýsingarnar séu veittar neytendum á áberandi, einföldum og auðlæsilegum skiltum sem neytendur sjá áður en þeir verða bundnir af samningi. Greiðslufyrirkomulag getur leitt til þess að skilti þarf að vera staðsett þar sem keyrt er inn á stæðið. Þá getur stærð og lega stæðisins sem og nálægð við önnur stæði leitt til þess að þörf sé á að hafa upplýsingarnar á mörgum skiltum dreifðum um stæðið.

¹ Um þetta vísast til ákvörðunar Neytendastofu nr. 13/2021 og úrskurðar áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 10/2021 *Viðskiptahættir BPO Innheimtu ehf.*

Tilvísun til vefsíðu, smáforrits eða QR kóða getur ekki komið í stað þess að mikilvægar upplýsingar séu veittar neytendum á bílastæðinu en hægt er að notast við þessar tæknilausnir til að veita neytendum aðrar upplýsingar um samninginn. Sé það gert þarf tilvísunin að vera skýr og greinileg og auðvelt fyrir neytendur að nálgast viðbótarupplýsingarnar þegar þessum leiðum er fylgt. Slíkar viðbótarupplýsingar geta til dæmis verið upplýsingar um það hvernig hægt er að hafa samband við þjónustuveitanda og hvernig leyst er úr deilumálum, þar með talið með vísun til kærunefndar.

Lagaumhverfi og eftirlit

Leiðbeiningar þessar byggja á lögum nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og reglum nr. 537/2011, um verðupplýsingar við sölu á þjónustu, auk ákvarðana sem Neytendastofa hefur tekið um upplýsingagjöf á gjaldskyldum bílastæðum.

Í lögunum er fjallað um hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Lögin taka til hvers konar atvinnustarfsemi og fjalla um viðskiptahætti fyrir, á meðan og eftir að viðskipti með vöru eða þjónustu fer fram. Í lögunum er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum en hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna. Megináhersla þessara leiðbeininga eru ákvæði 5. gr., 1. mgr. 8. gr., 1. og 2. mgr. 9. gr., 13. gr. og 17. gr. laganna.

Í reglum nr. 537/2011, um verðupplýsingar við sölu á þjónustu, er gerð sú almenna krafa að hafa skýra verðskrá. Megináhersla þessara leiðbeininga eru ákvæði 3. og 4 gr. reglnanna.

Neytendastofa hefur eftirlit með áðurgreindum lögum og reglum. Á grundvelli þeirra hefur stofnunin heimildir til þess að leggja bann við óréttmætum viðskiptaháttum eða beina fyrir mælum um úrbætur til atvinnurekenda auk þess sem stofnunin getur sektað fyrir brot gegn lögunum.

Neytendastofa bendir einnig á að ákvæði annarra laga geta átt við eða komið til álita um rekstur gjaldskyldra bílastæða. Sérstaklega er bent á ákvæði umferðarlaga um handhafa stæðiskorta fyrir hreyfihamlaða, sbr. reglugerð nr. 1030/2016, og reglur um umferðarmerki sem nota skal á gjaldskyldum bílastæðum, sbr. reglugerð nr. 250/2024.

Leiðbeiningar þessar hafa ekki lagagildi en lýsa almennri afstöðu Neytendastofu. Leiðbeiningarnar eru teknar saman af Neytendastofu og er ætlað að lýsa sjónarmiðum sem stofnunin telur að leggja beri til grundvallar við túlkun og beitingu laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og reglna nr. 537/2011, um verðupplýsingar við sölu á þjónustu, í tilviki gjaldskyldra bílastæða. Leiðbeiningunum er ekki ætlað að svara öllum álitaefnum sem geta komið upp við beitingu laganna eða í viðskiptum á gjaldskyldum bílastæðum. Neytendastofa bendir einnig á að ákvæði annarra laga geta átt við eða komið til álita um rekstur gjaldskyldra bílastæða.

Það eru ákvarðanir Neytendastofu að undangenginni málsmeðferð samkvæmt stjórnsýslulögum, úrskurðir áfrýjunarnefndar neytendamála og dómar almennra dómstóla sem ráða beitingu laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.
