



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 17/2025

**Upplýsingagjöf og viðskiptahættir Green Parking ehf.
vegna gjaldskyldra bílastæða**

**I.
Málavextir**

1.

Með bréfi Neytendastofu til Green Parking ehf., dags. 13. júní 2024, var félaginu tilkynnt að stofnunin hafi, í kjölfar ábendinga, ákveðið að gera úttekt á upplýsingagjöf og viðskiptaháttum fyrirtækja sem reka bílastæðapjónustur á Íslandi. Nánar tiltekið laut úttektin að upplýsingagjöf til neytenda, verðmerkingar á gjaldtökustað og almennum viðskiptaháttum þeirra sem sinna gjaldtöku fyrir bílastæði.

Þá var í bréfi Neytendastofu gerð grein fyrir 5. gr., 6. gr., 10. gr., 12. gr., 16.-17. gr., 18. gr. og 21.-23. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, ásamt 5. gr., 1. mgr. 8. gr., 2. mgr. 9. gr., 13. gr., og 17. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Auk fyrrnefnds var gerð grein fyrir 1. mgr. 4. gr. reglna nr. 537/2011, um verðupplýsingar við sölu á þjónustu.

Í lok bréfsins og með vísan til 1. mgr. 20. gr. laga nr. 57/2005 óskaði stofnunin eftir neðangreindum upplýsingum frá Green Parking:

1. Hefur félagið umráð yfir einhverjum bílastæðum þar sem gjaldtaka fer fram, ef já, hvaða bílastæðum?
2. Hvernig er verðmerkingum fyrir þjónustu félagsins háttað og hvaða verðupplýsingar eru veittar á gjaldstað?
3. Með hvaða hætti stofnar félagið til viðskiptasambands við neytendur, hvaða upplýsingar eru veittar neytendum og með hvaða hætti?
4. Birtir félagið skilmála og almenna gjaldskrá á vefsíðu sinni?
5. Hvernig er álagningu og innheimtu gjalds fyrir lagningu ökutækis háttað?



6. Hvernig er álagningu og innheimtu vangreiðslugjalds, þegar gjald fyrir lagningu ökutækis er ekki greitt, háttað, hversu hátt er slíkt gjald og hvaða viðmið eru notuð við ákvörðun fjárhæðar þess gjalds?
7. Við hvaða lagagrundvöll styður félagið álagningu vangreiðslugjalds, þegar gjald fyrir lagningu ökutækis er ekki greitt?

2.

Svar Green Parking barst Neytendastofu með tölvubréfi þann 28. júní 2024. Í bréfinu var spurningum stofnunarinnar svarað í þeirri röð sem þær voru lagðar fram í bréfi stofnunarinnar til Green Parking, dags. 13. júní 2024.

Í svari Green Parking kom fram að félagið hafi umráð yfir eftirfarandi bílastæðum þar sem gjaldtaka fari fram: Landspítalanum við Hringbraut, Barónsstíg 2 - 4, Vatnsmýrarvegi 10, Skúlagötu 17, Borgartúni 18, bílakjallaranum í Hamraborg, bílakjallaranum á Hótel Reykjavík Grand við Sigtún 28 – 40 og Dvergshöfða 4 en það síðastnefnda sé í útleigu til fyrirtækis og því ekki í boði fyrir neytendur.

Green Parking hafi frá upphafi lagt áherslu á greinargóðar upplýsingar til notenda. Félagið setji upp skilti á öllum stöðum þar sem fram komi skilmálar bæði á íslensku og ensku. Þar komi einnig fram að um sé að ræða gjaldtöku og á hvaða tíma dags, verðlagning og sumstaðar að hún sé breytileg eftir tíma og vikudegi. Enn fremur komi fram hvert sé hámarksgjald fyrir hvern sólarhring og fjárhæð vangreiðslugjalds.

Áður en bílar keyri inn á bílastæðin séu skilti á íslensku og ensku sem upplýsi neytendur um að gjaldskylda sé á bílastæðunum og með því að nýta bílastæðin þá samþykki neytandi skilmála Green Parking.

Á heimasíðu Green Parking séu upplýsingar um öll verkefni sem séu í umsýslu þess. Þar sé einnig að finna ýmsar upplýsingar um félagið og skilmála þess. Þá megi einnig nálgast upplýsingar um verðlagningu á vefsíðu félagsins.

Þá kom fram að Green Parking rukki tímagjald en rukki þó hámarksgjald fyrir hvern sólarhring og fari innheimtan fram með greiðsluvél eða smáforriti. Innheimta fari eftir bílnúmerum en notendur velji svæðið sem kemur upp í greiðsluforriti og skrái bílinn inn í stæði í fyrirfram skilgreindan tíma. Sé um er að ræða myndavélakerfi þá gerist allur ferillinn sjálfvirkur. Þegar notendur greiði í greiðsluvél komi bílnúmerið sjálfvirkur upp og fjárhæð sem notendur geti greitt með debet eða kreditkorti sínu. Greiðsluforritið geri svo upp fjárhæðina til Green Parking að frádregnu þjónustugjaldi sínu. Þá sé upplýst um að Green Parking sé ekki rekstraraðili á smáforriti og geti því boðið upp á að tengjast fleirum en einu greiðslusmáforriti.



Hvað varði álagningu þá segir að álagning til Green Parking felist í þjónustutekjum sem bílastæðaeigendur greiða og sé verðskráin unnin í samvinnu við eigendur hvers bílastæðis fyrir sig. Vangreiðslugjaldið sem neytendur gætu þurft að greiða sé mismunandi og geti verið allt frá 4.500 til 5.500 kr. Bílastæðagjaldið sé innifalið í vangreiðslugjaldi hjá Green Parking og hafi félagið horft til verðskrár Reykjavíkurborgar til samanburðar staðsetningu og eftirspurn eftir bílastæðum.

Þá kom fram að þegar bifreið er lagt á gjaldskyldu bílastæði Green Parking samþykki bifreiðareigandi, eða umráðamaður bifreiðar ef við á, skilmála félagsins vegna afnota af bílastæðinu. Ef bifreiðinni sé ekið á brott án þess að greitt sé fyrir afnot sé rukkun send í heimabanka. Krafa byggja á sannanlegum afnotum af gjaldskyldu bílastæði á einkalóð skv. ljósmyndum sem náist af bifreið við inn- og útakstur. Ekki sé um að ræða lagaskyldu til greiðslu, heldur kröfu um greiðslu sem stofnist á grundvelli skilmála Green Parking.

Að lokum kom fram að bílastæði Green Parking séu á einkalóðum þar sem merkingar séu góðar við inn- og útkeyrslu á bílastæðunum og neytendur séu upplýstir um að gjaldskylda sé til staðar.

3.

Með bréfi Neytendastofu til Green Parking, dags. 1. október 2024, var vísað til bréfs stofnunarinnar, dags. 13. júní 2024, ásamt því að óskað var eftir, með vísan til 1. og 2. mgr. 20. gr. laga nr. 57/2005, afriti af undirrituðum samningum félagsins við eigendur bifreiðastæða sem félagið þjónusti og/eða innheimti bílastæðagjöld fyrir og ef við eigi, afrit af undirrituðum samningum Green Parking við innheimtuaðila bílastæðagjalda og/eða vangreiðslugjalds.

4.

Svar Green Parking barst Neytendastofu með tölvubréfi þann 11. nóvember 2024. Í bréfinu var gerð grein fyrir einstökum liðum í beiðni Neytendastofu og gerð grein fyrir þjónustusamningum félagsins við eigendur bílastæða. Þá voru meðfylgjandi bréfinu þjónustusamningar vegna bílastæða í umsjá félagsins að Skúlagötu 17, Borgartún 18, Suðurlandsbrautar 24, Sigtúns 28, Hringbrautar 12, N1 Ártúnshöfða, Barónsstíg 2-4, Hamraborg 14-38, Vatnsmýrarvegi 10 auk samninga um innheimtuþjónustu.

Í upphafi bréfsins gerði Green Parking grein fyrir því að félagið annist ekki innheimtu eftir innheimtulögum nr. 95/2008, heldur annist félagið gjaldtöku vegna útleigu á gjaldskyldum bílastæðum, annað hvort í eigin nafni vegna fasteigna eða lóða sem félagið hafi tekið á leigu, eða fyrir hönd fasteignaeigenda á grundvelli þjónustusamninga. Með slíkum þjónustusamningum taki félagið í meginatriðum að sér að annast gjaldtöku vegna gjaldskyldra bílastæða í eigu fasteignareiganda og tilheyrandi reksturs þeirra, auk þess að annast samskipti við viðskiptavinum, rekstraraðila greiðsluappa og innheimtufyrirtæki.



Starfsemi Green Parking grundvallist á þeirri forsendu að ökumönnum bifreiða sé gefið nægilega skýrt til kynna með skiltum og merkingum á staðnum að greiðsla sé áskilin fyrir afnot bílastæða og gangast ökumenn þannig undir skuldbindingu til að greiða fyrir afnot þeirra skv. skilmálum sem um þau gilda og vísi félagið til dóms Hæstaréttar Íslands nr. 7/2024.

Þá segir að gjaldtaka félagsins fari ýmist fram með greiðsluvél sem sé á staðnum, í gegnum greiðslusmáforrit þriðja aðila eða með greiðslu kröfu í heimabanka ef greitt sé eftir á. Kjósi notandi að greiða eftir á birtist krafa um svokallað vangreiðslugjald í heimabanka skráðs eiganda eða umráðamanns viðkomandi bifreiðar. Vangreiðslugjaldið sé föst upphæð sem er mismunandi eftir hlutaðeigandi fasteign eða lóð, en komi ekki til viðbótar bílastæðagjaldi.

Í kjölfarið var vikið að meginatriðum þeirra þjónustusamninga sem félagið hefur gert við fasteignareigendur. Þar var gerð grein fyrir greiðsluleiðum sem stæðu neytendum til boða á hverju stæði fyrir sig, fjárhæð vangreiðslugjalds (þar sem það átti við), hvernig verðskrá hafi verið gerð auk þess sem að gerð var grein fyrir þeim tíma sem viðvera væri gjaldfrjáls á þeim stæðum þar sem slíkt var í boði. Þá var gerð grein fyrir því að útsending vangreiðslugjalda hafi ekki hafist á bílastæðum í umsjá Green Parking að Hringbraut 12, N1 Ártúnshöfða og Vantasmýrarvegi 10.

Hvað varði frum- og milliinnheimtu kom fram að sé krafa vegna vangreiðslugjalds sem send er skráðum eiganda eða umráðamanni bifreiðar í samræmi við skilmála viðkomandi bílastæðis, ekki greidd, annist Inkasso ehf. frum- og milliinnheimtu á grundvelli samnings um innheimtuþjónustu.

5.

Með tölvubréfi Neytendastofu til Green Parking, dags. 19. febrúar 2025, var félagið upplýst um að stofnunin hafi upplýsingar um að félagið sjái um rekstur bílastæðis og innheimtu bílastæðagjalda fyrir Landspítalann á lóð spítalans við Hringbraut en samningar þar af lútandi hafi ekki borist stofnuninni með svarbréfi félagsins, mótt. 11. nóvember 2024.

Með tölvubréfi Green Parking til Neytendastofu, dags. 25. febrúar 2025, var stofnuninni afhent afrit af samningi félagsins við Landspítalann.

6.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 14. mars 2025, var vísað til bréfs stofnunarinnar, dags. 13. júní 2024, ásamt svarbréfs félagsins, dags. 28. júní sama ár. Þá var vísað til fyrri samskipta við félagið og svars félagsins þar sem samningar Green Parking við viðsemjendur félagsins voru afhentir.

Í kjölfar afhendingar félagsins á umbeðnum samningum hafi Neytendastofa farið í vettvangskönnun á eftirfarandi bílastæði sem þjónustuð eru af Green Parking: Borgartún 18,



N1 Ártúnshöfða, Suðurlandsbraut 24, Hafnartorg bílakjallari, Hamraborg bílakjallari, Harpa bílakjallari, Reykjastræti bílakjallari, Dvergshöfða 4, Barónsstíg 2 – 4, Vatnsmýrarveg 10, Landsspítalann Hringbraut, N1 Hringbraut, Sigtún 28 og Skúlagötu 17.

Við skoðun Neytendastofu á fyrrnefndum bílastæðum hafi verið kannað hvort neytendur séu upplýstir um öll þau gjöld sem kunna að koma til greiðslu vegna notkunar á bílastæði, þ.m.t. þjónustugjöld og vangreiðslugjald, hvort að gjaldskrá væri aðgengileg neytendum, hvort að mörk bílastæða í þjónustu Green Parking væru skýrt afmörkuð og hvort upplýsingagjöf félagsins er varðar notkun bílastæðanna væri skýr.

Í kjölfar var gerð grein fyrir skoðun Neytendastofu á eftirfarandi hátt:

Borgartún 18.

„Við skoðun á bílastæðinu kom í ljós að gjaldskrá inniheldur ekki upplýsingar um fjárhæð færlugjalds sem leggjast kann á neytendur við greiðslu fyrir afnot bílastæðis. Þá er það mat Neytendastofu að til álita komi hvort bílastæðið sé nægjanlega vel merkt og afmarkað en engar merkingar um gjaldskyldu er að finna við innkeyrslu á svæðið sem gefur til kynna að um gjaldskyld svæði sé að ræða að frátöldu skilti sem staðsett er við aksturshlið sem vísar inn á annað aðskilið svæði, sem gæti skapað ruglingshættu fyrir neytendur.“

N1 Ártúnshöfða.

„Við skoðun á bílastæðinu kom í ljós að ekki er að finna gjaldskrá að því frátöldu að gerð er grein fyrir fjárhæð vangreiðslugjalds á stöku skiltum. Þá er það mat Neytendastofu að til álita komi hvort bílastæðið sé nægjanlega vel merkt og afmarkað en engin skilti er að finna við inn- eða útkeyrslu né upplýsingaskilti með gjöldum og útfærslu gjaldtöku innan þess sem á að vera gjaldtökusvæði.“

Suðurlandsbraut 24.

„Við skoðun á bílastæðinu kom í ljós að gjaldskrá inniheldur ekki upplýsingar um fjárhæð færlugjalds sem leggjast kann á neytendur við greiðslu fyrir afnot bílastæðis.“

Hafnartorg bílakjallari.

„Við skoðun á bílastæðinu kom í ljós að gjaldskrá inniheldur ekki upplýsingar um fjárhæð færlugjalds sem leggjast kann á neytendur við greiðslu fyrir afnot bílastæðis.“

Hamraborg bílakjallari.

„Við skoðun á bílastæðinu kom í ljós að gjaldskrá inniheldur ekki upplýsingar um fjárhæð vangreiðslugjalds og annarra gjalda sem leggjast kann á neytendur við greiðslu fyrir afnot bílastæðis.“

Harpa bílakjallari.



„Við skoðun á bílastæðinu kom í ljós að gjaldskrá inniheldur ekki upplýsingar um fjárhæð færslugjalds sem leggjast kann á neytendur við greiðslu fyrir afnot bílastæðis.“

Reykjastræti bílakjallari.

„Við skoðun á bílastæðinu kom í ljós að gjaldskrá inniheldur ekki upplýsingar um fjárhæð færslugjalds sem leggjast kann á neytendur við greiðslu fyrir afnot bílastæðis.“

Dvergshöfði 4.

„Við skoðun á bílastæðinu kom í ljós að ekki er að finna gjaldskrá. Á skiltum sem staðsett voru á bílastæðinu var að finna upplýsingar um að hægt væri að greiða með greiðsluvél sem og með greiðslulausn EasyPark. Við skoðun Neytendastofu varð stofnunin ekki vör við greiðsluvél á bílastæðinu og svo virðist heldur ekki vera hægt að nota greiðslulausn EasyPark til að greiða fyrir viðveru. Á skilti sem staðsett var við innkeyrslu á bílastæðið kemur jafnframt fram að hægt sé að virkja „Camera Park fyrir sjálfvirka greiðslu“ en svo virðist skv. upplýsingum úr smáforriti EasyPark að ekki sé boðið upp á fyrrnefnda þjónustu á bílastæðinu að Dvergshöfða 4. Þá er það mat Neytendastofu að til álita komi hvort skilti sem staðsett er á húsvegg sem snýr að bílastæði að Bildshöfða 9 geti valdið ruglingshættu fyrir neytendur sem leggja á síðarnefndu bílastæði.“

Barónsstígur 2 – 4.

„Við skoðun á bílastæðinu kom í ljós að gjaldskrá inniheldur ekki upplýsingar um fjárhæð vangreiðslugjalds sem leggjast kann á neytendur við greiðslu fyrir afnot bílastæðis. Þá kemur að mati Neytendastofu til álita hvort að merkingar og afmörkun efra bílastæðis við bílastæðið að Barónstíg 4, þar sem annað félag sinnir gjaldtöku, sé fullnægjandi og kunni þannig að skapa ruglingshættu fyrir neytendur. Sama álitamál er til staðar á neðra bílaplani er viðkemur afmörkun gjaldsvæðis er liggur að bílastæðum á vegum bílastæðasjóðs.“

Vatnsmýrarvegur 10.

„Við skoðun á bílastæðinu kom í ljós að gjaldskrá inniheldur ekki upplýsingar um fjárhæð færslugjalds sem leggjast kann á neytendur við greiðslu fyrir afnot bílastæðis.“

Landsspítalinn Hringbraut.

„Við skoðun á bílastæðinu kom í ljós að ekki er að finna gjaldskrá á gjaldtökustað, hvorki fyrir tímagjald né vangreiðslu- eða færslugjald.“

N1 Hringbraut.

„Við skoðun á bílastæðinu kom í ljós að gjaldskrá inniheldur ekki upplýsingar um fjárhæð færslugjalds sem leggjast kann á neytendur við greiðslu fyrir afnot bílastæðis.“

Sigtún 28 – Bílakjallari Grand hótél.

„Við skoðun á bílakjallaranum kom í ljós að gjaldskrá inniheldur ekki upplýsingar um fjárhæð færslugjalds sem leggjast kann á neytendur við greiðslu fyrir afnot bílastæðis. Þá er það mat



Neytendastofu að til álita komi hvort merkingar í bílakjallaranum séu fullnægjandi þar sem misvísandi upplýsingar um tímagjald eru tilgreindar á skiltum innan bílakjallarans. Annars vegar er einvörðungu tilgreint að tímagjald sé kr. 250 en hins vegar að tímagjald sé kr. 600 fyrir fyrstu þrjá klukkutímana en svo kr. 250.“

Skúlagata 17.

„Við skoðun á bílastæðinu kom í ljós að gjaldskrá inniheldur ekki upplýsingar um fjárhæð færslugjalds sem leggjast kann á neytendur við greiðslu fyrir afnot bílastæðis.“

Það sé álit Neytendastofu að ákvæði 1. mgr. 8. gr., a., b. og d. liðar 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., 13. gr. og 17. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, ásamt 4. gr. reglna nr. 537/2011, um verðupplýsingar við sölu á þjónustu, kunni að eiga við um ofangreinda viðskiptahætti.

7.

Neytendastofu barst svarbréf Green Parking ásamt fylgiskjölum, dags. 11. apríl 2025. Í bréfinu komu fram skýringar og athugasemdir félagsins á einstökum liðum hvers svæðis sem nefnd voru í bréfi stofnunarinnar.

Félagið vænti þess að færslugjald sem vísað var til í bréfi stofnunarinnar sé 250 kr. færslugjald vegna rafræns reiknings sem lagt er á reikninga vegna vangreiðslugjalds. Að sögn félagsins sé um að ræða kostnað sem einvörðungu falli á ef notendur bílastæða kjósi að greiða fyrir afnot þeirra eftir á. Félagið vísi til úrskurðar kærunefndar vöru- og þjónustukaupa í máli nr. 104/2024. Á grundvelli úrskurðarins álykti félagið að ekki sé þörf á að upplýsa sérstaklega um færslugjald, þar sem notendur gjaldskyldra bílastæða megja gera ráð fyrir því að kostnaður hljóti af ef ekki sé greitt á staðnum. Félagið hafi engu að síður breytt skilmálum sínum og innihaldi þeir nýtt ákvæði þar sem gerð sé grein fyrir fyrrnefndu færslugjaldi. Þá kom fram að Green Parking fengi ekki annað séð en að gjaldskrá vegna bílakjallara að Hafnartorgi, Hörpu og Reykjastræti innihaldi upplýsingar um seðilgjald í umfjöllun um vangreiðslugjald í gjaldskránni.

Hvað varði athugasemdir stofnunarinnar um merkingar og afmörkun bílastæða að Borgartúni 18 og Barónsstíg 2 – 4 kom fram að félagið vilji vekja athygli stofnunarinnar á því að við fasteignina Borgartún 18 sé sérstakt skilti um gjaldskyldu á bílastæðunum. Merkingar frá EasyPark séu staðsettar í vegkanti bílastæðisins auk skilta um gjaldskyldu við inngang fasteignarinnar. Stórt skilti sé staðsett við innkeyrslu á aðskilið svæði að Borgartúni 18, sem eingöngu sé ætlað starfsmönnum fyrirtækja í fasteigninni, en í kjölfar bréfsins hafi því skilti verið snúið við á þann hátt að það vísi í áttina að gjaldskyldum bílastæðum fyrir neytendur. Þá kom fram að félagið telji merkingar og afmörkun gjaldskyldra bílastæða á þess vegum á Barónsstíg 2 – 4 vera fullnægjandi. Í því sambandi bendi félagið á að við innakstur ökumanna á efra bílastæðið sé svæði félagsins afmarkað með steyptri grænmálaðri árekstrarvörn og



merkingar séu um gjaldskyldu bæði á hægri og vinstri hönd ökumanna við innakstur. Einnig sé EasyPark skilti á umræddu svæði til móts við bílastæði Bílastæðasjóðs. Þá hafi félagið óskað eftir því við Bílastæðasjóð að skilti þeirra um gjaldskyldu verði snúið við vegna mögulegrar ruglingshættu.

Í kjölfar athugasemda Neytendastofu um misvísandi upplýsingar um tímagjald í Bílakjallara Hótel Grand að Sigtúni 28 hafi Green Parking kannað merkingar í bílakjallaranum. Leiddi sú könnun að sögn félagsins í ljós að ábendingar stofnunarinnar eigi ekki við rök að styðjast. Merkingarnar sýni aðeins eitt tímagjald, 250 kr., og vísi félagið til myndar sem var meðfylgjandi bréfi félagsins.

Þá kom fram að Green Parking hafi hætt rekstri gjaldskyldra bílastæða á N1 Ártúnshöfða og Hamraborg. Félagið hafi verið í þeirri trú um að öll skilti á N1 Ártúnshöfða hafi verið fjarlægð og áréttaði að engin gjaldtaka hafi verið á umræddu svæði eftir að rekstrinum var hætt. Hvað varði Hamraborg þá kom fram að gjaldtöku vangreiðslugjalda hafi verið hætt 5. febrúar en rekstrinum hafi verið alfarið hætt þann 1. mars. Í kjölfarið voru öll skilti fjarlægð og kunni stöðvun á gjaldtöku vegna vangreiðslugjalda að vera ástæða þess að stofnunin hafi ekki fengið séð að upplýsingar væru að finna um vangreiðslugjöld og annan kostnað í gjaldskrá félagsins.

Hvað varði Dvergshöfða 4 þá árétti félagið að ekki sé um að ræða gjaldskyld bílastæði sem leigð séu út til neytenda heldur sé bílastæðið leigt til fyrirtækja og eingöngu til ráðstöfunar fyrir leigutaka. Þá hafi Green Parking lagt til viðeigandi úrbætur á bílastæðinu að Landspítalanum á Hringbraut.

8.

Með tölvubréfi Green Parking til Neytendastofu, dags. 15. apríl 2025, var stofnuninni tilkynnt um nýja límmiða sem settir höfðu verið upp hjá Landspítalanum á Hringbraut. Þá fylgdi mynd með tölvubréfinu sem sýndi nýju límmiðana á skilti sem staðsett er á ljósastaur og er merkt Green Parking.

9.

Með tölvubréfi Neytendastofu til Green Parking, dags. 16. apríl 2025, var athygli félagsins vakin á því að ákveðins misskilnings virðist gæta í svörum félagsins er viðkomi færslugjaldi. Í bréfi Neytendastofu segi eftirfarandi: „við skoðun á bílastæðinu kom í ljós að gjaldskrá inniheldur ekki upplýsingar um fjárhæð færslugjalds sem leggjast kann á neytendur við greiðslu fyrir afnot bílastæðis.“ Hér sé átt við færslugjald sem leggist á neytendur við að greiða með smáforriti fyrir viðveru á bílastæðum sem ekki sé tilgreint í gjaldskrá félagsins. Þá er að sama skapi bent á að Neytendastofa sé ekki bundin af úrskurðum kærunefndar vöru- og þjónustukaupa enda sé um úrlausn sjálfstæðrar stjónsýslunefndar að ræða.



10.

Með tölvubréfi Green Parking, dags. 30. apríl 2025, var lokaathugasemdum félagsins komið á framfæri. Kom þar fram að í kjölfar nánari útskýringa frá Neytendastofu, dags. 16. apríl sl., hafi félagið gert þær úrbætur á skilmálum sínum að í a. lið 1.4. gr. skilmálanna sé nú tekið fram að þegar greitt sé með greiðsluappi þriðja aðila bætist færslugjald við bílastæðagjaldið. Félagið telji ekki forsendur til þess að færa nákvæma fjárhæð slíks færslugjalds inn í gjaldskrá sína þar sem það hafi ekki forræði á ákvörðun um innheimtu eða fjárhæð slíkra færslugjalda heldur sé það rekstraraðili viðkomandi smáforrita sem neytandi sé í beinu viðskiptasambandi við.

Með tölvubréfi Neytendastofu til Green Parking, dags. 2. maí 2025, var félaginu tilkynnt að gagnaöflun málsins væri lokið og að málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta lýtur að upplýsingagjöf og viðskiptaháttum Green Parking ehf. er snúa að verðupplýsingum í tengslum við gjaldtöku fyrir bílastæði í umsjá Green Parking og afmörkun bílastæða í umsjá félagsins. Við meðferð málsins var málið einangrað við lög nr. 57/2005 og taldi stofnunin að ákvæði 1. mgr. 8. gr., a., b. og d. liðar 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr., 13. gr., sbr. 5. gr., og 17. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, auk 4. gr. reglna nr. 537/2011, um verðupplýsingar við sölu á þjónustu, kynnu að eiga við í málinu.

Við meðferð málsins kom fram af hálfu Green Parking að félagið telji ekki forsendur til þess að færa nákvæma fjárhæð færslugjalds vegna greiðslu með smáforriti inn í gjaldskrá sína þar sem félagið hafi ekki forræði á ákvörðun um innheimtu eða fjárhæð slíkra færslugjalda, heldur sé það rekstraraðili viðkomandi smáforrits sem neytandi sé í beinu viðskiptasambandi við. Þá hefur einnig komið fram að félagið annist uppsetningu á skiltum þar sem fram komi gjald vegna notkunar á bílastæðum, tilheyrandi rekstur bílastæða auk samskipta við viðskiptavini, rekstraraðila greiðsluappa og innheimtufyrirtæki.

Undir meðferð málsins var Neytendastofa upplýst um að Green Parking hafi hætt rekstri bílastæða að N1 Ártúnshöfða og í Bílakjallaranum í Hamraborg auk þess að bílastæði að Dvergshöfða 4 séu leigð út til tveggja fyrirtækja og séu eingöngu til ráðstöfunar fyrir leigutaka en ekki neytendur.

2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Í 5. gr. laganna kemur fram að óréttmætir viðskiptahættir eru bannaðir áður en, á meðan og eftir að



viðskipti með vöru fara fram eða þjónusta er veitt. Þá er einnig tekið fram að nánari tilgreining á hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta sé að finna í III-V kafla laganna.

Í 1. mgr. 8. gr. sem finna má í III kafla laganna segir:

„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.“

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 ella hefði tekið og raski þar með fjárhagslegum hagsmunum hans eða hafi áhrif á fjárhagslega hegðun.

Í 1. mgr. 9. gr. laganna er kveðið á um í hvaða tilvikum viðskiptahættir teljist villandi. Þar er greint frá því að viðskiptahættir eru villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur eða þeim veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Í erindi Neytendastofu til Green Parking er vísað til a. b. og d. liðar 1. mgr. 9. gr., en þar segir að 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 neytanda um að eiga viðskipti.“

Samkvæmt 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 meg þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr.

Í 1. mgr. 13. gr. laganna er að finna bann við því sem brýtur gegn góðum viðskiptaháttum en þar segir:



„Óheimilt er að hafast nokkuð það að sem brýtur í bága við góða viðskiptahætti í atvinnustarfsemi eins og þeir eru tíðkaðir eða eitthvað það sem óhæfilegt er gagnvart hagsmunum neytenda.“

Ákvæði 1. mgr. 13. gr. er matskennt og háð mati Neytendastofu eða dómstóla hverju sinni að meta hvort viðskiptahættir samræmist góðum viðskiptaháttum á hverjum tíma.

Í 17. gr. laga nr. 57/2005 kemur fram að:

„Fyrirtæki sem selur vörur eða þjónustu til neytenda, skal merkja vöru sína og þjónustu með verði eða sýna það á svo áberandi hátt á sölustaðnum að auðvelt sé fyrir neytendur að sjá það. Neytendastofa getur sett nánari ákvæði um verðmerkingar með opinberri tilkynningu.“

Á grundvelli heimildar í 17. gr. laga nr. 57/2005 sem og ákvæðis 18. gr. sömu laga, sem snýr að heimild Neytendastofu til að gefa fyrirtækjum sérstök fyrirmæli um að gera ráðstafanir til að auðvelda viðskiptavinum að meta verð og gæði, hefur Neytendastofa sett reglur nr. 537/2011, um verðupplýsingar við sölu á þjónustu.

Um verðmerkingar á þjónustu segir í 1. mgr. 4. gr. reglna nr. 537/2011:

„Verðskrá yfir alla framboðna þjónustu skal ávallt vera birt með áberandi hætti þar sem þjónustan er veitt. Skal verðskráin vera skýr, aðgengileg og greinileg þannig að augljóst sé hvaða þjónustu verðmerkingin á við.“

Samkvæmt ákvæðinu ber þjónustuveitendum ávallt að hafa sýnilegan og aðgengilegan verðlista yfir framboðna þjónustu fyrir neytendur en verð er skilgreint í 5. mgr. 3. gr. laga nr. 57/2005 sem:

„andvirði vöru og þjónustu með virðisaukaskatti og öðrum opinberum gjöldum þar sem við á, þ.e. hvers konar endurgreiðsla án tillits til þess hvort notað er annað heiti, svo sem endurgjald, laun, þóknun, frakt, flutningsgjald, taxti, leiga eða því um líkt.“

3.

Neytendum standa þrennskonar greiðsluleiðir til boða til að greiða fyrir viðveru á bílastæðum í umsjá Green Parking en þær eru með greiðsluvél á bílastæði, greiðsla í gegnum smáforrit á vegum þriðja aðila og með kröfu sem send er í heimabanka ef ekki hefur verið greitt fyrir viðveru á meðan bifreið var lagt. Við skoðun Neytendastofu á bílastæðum í umsjá Green Parking varð stofnunin þess áskynja að greiðsluvél stóð ekki til boða á öllum bílastæðum í umsjá félagsins. Auk almenns viðverugjalds greiða neytendur færslugjald ef greitt er fyrir



viðveru með smáforriti. Fáir neytandi senda kröfu í heimabanka greiðir hann vangreiðslugjald sem felur jafnframt í sér gjald fyrir viðveru á bílastæðinu.

Við skoðun Neytendastofu á bílastæðum í umsjá Green Parking kom í ljós að færslugjald er hvergi tilgreint á stæðunum og vangreiðslugjald ekki tilgreint í bílakjallaranum Hamraborg og við Landsspítalann Hringbraut.

Á seljendum hvílir afdráttarlaus skylda til að upplýsa neytendur um endanlegt verð eða, ef ómögulegt er að tilgreina endanlegt verð fyrirfram, alla þá þætti sem áhrif hafa á endanlegt verð, áður en gengið er til viðskipta enda um að ræða upplýsingar sem hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Til þess að upplýsingakröfum sé fullnægt þurfa merkingarnar að vera skýrar, aðgengilegar og augljóst hvaða þjónustu átt er við.

Áðurgreind bílastæði eru í umráði Green Parking sem felur m.a. í sér að Green Parking setur upp skilti á bílastæðum auk þess að annast samskipti við viðskiptavinum, rekstraraðila greiðsluforrita og innheimtufyrirtæki. Þá verður ekki framhjá því litið að [

]¹ Telur Neytendastofa

því að það sé á ábyrgð Green Parking að sjá til þess að neytendur séu upplýstir um öll gjöld sem þeir greiða vegna viðveru á bílastæði í umsjá félagsins.

Með vísan til framangreinds hefur Green Parking brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., og 17. gr. laga nr. 57/2005 auk 1. mgr. 4. gr. reglna nr. 537/2011 með því að upplýsa neytendur ekki um færslugjald sem greiða þarf til viðbótar við almennt viðverugjald á bílastæðum í umsjá félagsins séu smáforrit notuð til greiðslu. Þá hefur Green Parking einnig brotið gegn fyrrnefndum ákvæðum laga nr. 57/2005 og reglna nr. 537/2011 með því að upplýsa neytendur ekki um vangreiðslugjald á bílastæðum í umsjá félagsins í bílakjallaranum í Hamraborg og á bílastæðum við Landspítalann á Hringbraut.

Á meðan á meðferð málsins stóð hætti félagið innheimtu á vangreiðslugjöldum í bílakjallaranum í Hamraborg auk þess sem gerðar voru breytingar á merkingum á bílastæði hjá Landspítalnum á Hringbraut með þeim hætti að nú er upplýst um fjárhæð vangreiðslugjalds.

4.

Þrátt fyrir að í svörum Green Parking sé því hafnað að upplýsingagjöf í bílakjallara að Sigtúni 28 sé misvísandi kom í ljós við skoðun Neytendastofu á bílastæðum í umsjá Green Parking, þann 17. febrúar 2025, að í bílakjallara að Sigtúni 28 voru tvö mismunandi upplýsingaskilti. Annars vegar voru til staðar skilti þar sem fram kom að tímagjald væri 250 kr. en 600 kr. fyrstu þrjár klukkustundirnar auk greiðslupaks að fjárhæð 4.500 kr. og hinsvegar skilti þar sem fram

¹ Fjarlæggt úr opinberlega birtri ákvörðun vegna trúnaðar



kom að gjaldskylda væri á milli kl: 8:00 og 19:00 og tímagjaldið væri 250 kr. Á séðarnefnda skiltinu voru engar upplýsingar um greiðslupak eða sérstakt gjald fyrstu þrjár klukkustundirnar.

Í d. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 er kveðið á um að viðskiptahættir eru villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur eða þeim eru veittar rangar upplýsingar um verð þjónustu, aðferð við útreikning á verði og hvort um sértílað eða annað verðhagræði sé að ræða. Að mati Neytendastofu er misvísandi upplýsingagjöf um verð líkt og henni er háttað í fyrrnefndum bílákjallara til þess fallin að blekkja neytendur hvað varðar verð og verðhagræði vegna viðveru í bílákjallaranum og geti orðið til þess að neytandi taki ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann ella hefði tekið.

Með vísan til framangreinds hefur Green Parking brotið gegn 1. mgr. 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 með því að veita misvísandi upplýsingar um verð fyrir viðveru í bílákjallara að Sigtúni 28.

5.

Við skoðun Neytendastofu á bílastæðum í umsjá Green Parking varð stofnunin vör við að mörk gjaldsvæða að Borgartúni 18 og Barónsstíg 2 – 4 voru ekki auðgreinanleg. Í Borgartúni 18 hafi engar merkingar um gjaldskyldu verið að finna við innkeyrslu á stæðið að frátöldu skilti sem staðsett er við aksturshlið sem vísar inn á annað aðskilið svæði. Á Barónsstíg 2 – 4 hefur Green Parking umsjá með tveimur aðskildum bílastæðum við húsið, annað við húsið ofanvert og hitt neðanvert. Bæði bílastæðin hafa aðliggjandi gjaldskyld stæði sem eru í umsjá annarra aðila. Í svörum Green Parking hefur þess verið getið að félagið telji afmörkun gjaldskyldra bílastæða að Barónsstíg 2 – 4 vera fullnægjandi og bendir á að við innakstur ökumanns á efra bílastæðið sé svæði félagsins afmarkað með steyptri grænmálaðri árekstrarvörn og merkingar séu um gjaldskyldu bæði á hægri og vinstri hönd ökumanns við innakstur. Einnig sé EasyPark með skilti á neðra bílastæðinu til móts við bílastæði Bílastæðasjóðs. Þá hafi félagið óskað eftir því við Bílastæðasjóð að skilti þeirra um gjaldskyldu verði snúið vegna mögulegrar ruglingshættu. Hvað varði Borgartún 18 bendir félagið á að við fasteignina að Borgartúni 18 sé sérstakt skilti um gjaldskyldu, þá séu EasyPark skilti í vegkanti við bílastæðin og að skilti um gjaldskyldu sé staðsett við inngang fasteignarinnar.

Að mati Neytendastofu er aðgreining gjaldsvæðanna ekki nægjanleg og óljóst fyrir neytendur hvar gjaldsvæði Green Parking byrjar og hversu víðfeðmt það er. Staðsetning upplýsingaskilta gefur að mati stofnunarinnar ekki til kynna með nægilega skýrum hætti mörk gjaldskylds svæðis. Þá getur stofnunin ekki fallist á að grænmálaðar árekstrarvarnir að Barónsstígi 2 – 4 gefi neytendum með nægilega skýrum hætti til kynna að þar sé um að ræða afmörkun nýs gjaldsvæðis, frekar en afmörkun akstursleiðar.

Að mati Neytendastofu getur óskýr afmörkun leitt til þess að neytendur ýmist greiði fyrir afnot af bílastæðum þegar þess er ekki þörf eða greiða fyrir viðveru til rangs aðila sem leitt geti til



Þess að reikningur fyrir vangreiðslugjaldi verði sendur neytanda vegna ógreiddrar viðveru. Telur stofnunin því fyrrnefndan óskýrleika á afmörkun gjaldsvæða að Borgartúni 18 og Barónsstígi 2 – 4 vera til þess fallinn að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti við Green Parking og teljist því villandi sbr. 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 en viðskiptahættir sem brjóta í bága við 2. mgr. 9. gr. teljast óréttmætir sbr. 1. mgr. 8. gr. fyrrnefndra laga.

Með vísan til framangreinds hefur Green Parking ehf. brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr. sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 með því að aðgreina ekki með nægilega skýrum hætti gjaldsvæði bílastæða í umsjá Green Parking að Borgartúni 18 og Barónsstígi 2 – 4.

6.

Með hliðsjón af málsatvikum og með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 telur Neytendastofa rétt að banna Green Parking að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti og beinir þeim fyrirmælum til félagsins að koma merkingum á gjaldtökustað í það horf að þær uppfylli skilyrði laga nr. 57/2005 og reglna nr. 537/2011.

Samkvæmt a. og c. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 getur Neytendastofa lagt stjórnvaldssektir á fyrirtæki sem brjóta gegn ákvæðum laganna, og reglum settum samkvæmt þeim um bann við óréttmætum viðskiptaháttum sbr. II.-VIII. kafla laganna. Með vísan til þess sem fram hefur komið, umfangi brota, viðtækra áhrifa á heildarhagsmunum neytenda og þess að um er að ræða viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir telur Neytendastofa rétt að leggja á stjórnvaldssekt í samræmi við heimildir laganna.

Með vísan til framangreindra sjónarmiða og að teknu tilliti til meðalhófsreglu og jafnræðisreglu stjórnvæðisreglu þykir Neytendastofa hæfilegt að leggja á Green Parking ehf. stjórnvaldssekt að fjárhæð 800.000 kr. (átta hundruð þúsund krónur).

III.

Ákvörðunarorð:

„Green Parking ehf., Askalind 1, 201 kópavogi, hefur með því að upplýsa neytendur ekki um þjónustugjald á bílastæðum í umsjá félagsins brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., og 17. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og 1. mgr. 4. gr. reglna nr. 537/2011, um verðupplýsingar við sölu á þjónustu.

Green Parking ehf hefur með því að tilgreina ekki vangreiðslugjald á bílastæðum í umsjá félagsins í bílakjallaranum í Hamraborg og Landspítalanum á Hringbraut brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., og 17. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit



með viðskiptaháttum og markaðssetningu og 1. mgr. 4. gr. reglna nr. 537/2011, um verðupplýsingar við sölu á þjónustu.,

Green Parking ehf. hefur með því að aðgreina ekki á skýran hátt gjaldsvæði bílastæða sem eru í umsjá Green Parking að Borgartúni 18 og Barónsstíg 2 – 4 brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu bannar Neytendastofa Green Parking ehf. að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Green Parking ehf. að koma merkingum á gjalddökustöðum í það horf að þær uppfylli skilyrði laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu og reglna nr. 537/2011, um verðupplýsingar við sölu á þjónustu.

Með heimild í a. og c. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Green Parking ehf. gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 800.000,- kr. (átta hundruð þúsund krónur) vegna brotsins. Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofa, 5. júní 2024

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir