



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 18/2025

Upplýsingagjöf og viðskiptahættir EasyPark vegna gjaldskyldra bílastæða

I.

Málavextir

1.

Með bréfi Neytendastofu til EasyPark Ísland 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, verðmerkingum 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 EasyPark:

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 gjaldsstað?
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 EasyPark barst Neytendastofu með tölvubréfi þann 4. júlí 2024. Í bréfinu var spurningum stofnunarinnar svarað í þeirri röð sem þær voru lagðar fram í bréfi stofnunarinnar til félagsins, dags. 13. júní 2024.

Í svari EasyPark kom fram að félagið veiti stafræna þjónustu sem einskorðist við að finna og greiða fyrir bílastæði og að félagið eigi hvorki né reki bílastæði. Viðskiptavinir þess geti notað þjónustu félagsins ýmist á grundvelli áskriftarfyrirkomulags eða borgað miðað við notkun. Verðupplýsingar fyrir lagningu bifreiðar með appi félagsins komi fram í appinu áður en notandi skráir sig í stæði. Notandi geti þannig séð ýmist heildarverð fyrir lagningu og þjónustugjald félagsins. Notandi geti því séð niðurbrot verðsins, þ.e. hlut rekstraraðila bílastæðisins og hlut EasyPark, áður en lagning hefst.

Hafi notandi virkjað myndavélarvalmöguleika í appi félagsins þá sé verðið fyrst reiknað þegar bílastæði sé yfirgefið. Um sé að ræða valkost en ekki almenna virkni appsins og verði notendur að virkja númeraplötuaðkenningu sérstaklega í appinu og samþykkja notkun valmöguleikans.

Fram kom í svari EasyPark að til þess að stofna til viðskiptasambands við félagið verði neytandi að ná í EasyPark appið og skrá sig þar en í skráningarferlinu séu neytendum kynntir skilmálar notkunar appsins. Aðeins eftir að skilmálar hafi verið samþykktir og notandi hefur verið skráður sé mögulegt að nota appið.

Þá kom fram að á heimasíðu EasyPark séu skilmálar auk gjaldskrá félagsins, bæði fyrir stakar lagningar og áskriftargjald, aðgengilegt. Hins vegar birti félagið ekki verð rekstraraðila bílastæða á vefsvæði sínu þar sem gjöldin séu ólík á milli rekstraraðila og geti breyst fyrirvaralaust. Verð fyrir að nota tiltekið bílastæði sé reiknað og sýnt miðað við þær forsendur sem notandinn skilgreini hvað varðar gjaldsvæði, tímalengt og stað. Sé notandi því upplýstur áður en hann hefur skráningu í stæði.

Hvað varði greiðsluleiðir og innheimtu vegna vanskila og sekta þá kom fram í svari EasyPark að hægt sé að greiða fyrir lagningu með skuldfærslu á greiðslukorti eða með útgáfu reiknings. Sektir séu ekki á forræði EasyPark og sé allt slíkt á ábyrgð rekstraraðila bílastæðanna en EasyPark hafi þar enga aðkomu auk þess að félagið leggi ekki á vangreiðslugjald þar sem það reki ekki bílastæði að sögn félagsins og veitir það enga aðstoð til rekstraraðila við álagningu slíkra gjalda. Hvað varði vanskil viðskiptavina þá sé um að ræða innheimtu á grundvelli samnings og vanskila hans.



3.

Með bréfi Neytendastofu til EasyPark, dags. 2. 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 EasyPark við innheimtuaðila bílastæðagjalda og/eða vangreiðslugjalds.

Engin svör bárust og var erindið ítrekað með bréfi, dags. 24. október 2024.

4.

Engin svör bárust við ítrekun stofnunarinnar og var því tekin ákvörðun um afhendingu gagna, dags. 26. nóvember 2024.

Með bréfi EasyPark, dags. 28. nóvember 2024, varð félagið við gagnabeiðni Neytendastofu og afhenti umbeðin gögn.

Í bréfinu kom jafnframt fram að félaginu hafi ekki borist þau bréf sem vísað var til í samskiptum Neytendastofu og félagsins. Þá kom einnig fram að til viðmiðunar feli viðskiptamódel EasyPark venjulega í sér samninga við rekstraraðila, sem aftur geri samninga við landeigendur. Þessi uppbygging sé í samræmi við þá samninga sem félagið hafi gert í rúmlega 30 löndum sem félagið starfi í, þar á meðal á Íslandi.

Þar sem þetta sé önnur beiðni stofnunarinnar um upplýsingar um þetta mál óski félagið þess að því verði veitt frekara samhengi varðandi bakgrunn fyrirspurnarinnar til að tryggja að félagið geti veitt viðeigandi og eins umfangsmestar upplýsingar og mögulegt sé.

5.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 21. mars 2025, var vísað til bréfs stofnunarinnar, dags. 13. júní 2024, auk svarbréfs félagsins, dags. 4. júlí sama ár. Þá var vísað til fyrri samskipta við félagið auk ákvörðunar um afhendingu gagna í tengslum við gjalddöku fyrir bílastæði og svars félagsins þar sem samningar EasyPark við viðsemjendur félagsins voru afhentir.

Í kjölfar afhendingar félagsins á umbeðnum samningum hafi Neytendastofa farið í vettvangskonnnun á þau bílastæði sem fyrrnefndir samningar taki til og staðsett eru á höfuðborgarsvæðinu.

Við skoðun Neytendastofu hafi komið í ljós að á flestum greiðsluvélum Bílastæðasjóðs sé að finna miða með vísun til þess að hægt sé að greiða með smáforriti EasyPark í gjaldskyld bílastæði þar sem Bílastæðasjóður fer með gjalddöku. Aftur á móti hafi ekki komið þar fram að þegar smáforrit EasyPark sé notað þá leggist færslugjald við gjald sem ákvarðað hefur verið af Reykjavíkurborg fyrir viðveru í bílastæði.



Það sé álit Neytendastofu að ákvæði 1. mgr. 8. gr., 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.

6.

Í bréfi EasyPark sem barst Neytendastofu þann 3. apríl 2025 kom fram að félagið vilji vekja athygli á því að allar nauðsynlegar upplýsingar um gjöld og verð, þ.m.t. þjónustugjald, fyrir notkun á þjónustu EasyPark sé að finna ýmist í smáforriti eða á heimasíðu félagsins.

Þá sé viðkomandi notandi upplýstur um heildarverð, þ.m.t. sérstakt þjónustugjald vegna notkunar á þjónustu EasyPark, áður en hann getur nýtt sér þjónustu félagsins. Upplýsingar um skipulag og uppbyggingu verðs og gjalda megi einnig finna í skilmálum félagsins, sem viðskiptavinir þurfi að samþykkja áður en viðskiptasamband stofnist milli hans og félagsins. Þá sé einnig að finna skírskotun til upplýsinga um verð og gjöld í skilmálum félagsins auk þess að hægt sé að finna upplýsingar um þjónustugjald EasyPark í lýsingu á smáforriti þess í App store og Google Play.

EasyPark bendi á að samningssamband viðskiptavinar og félagsins fari eingöngu fram með rafrænum hætti. Þannig markist upphaf samningssambands viðkomandi viðskiptavinar og EasyPark við það að sá fyrrnefndi skrái sig sem notanda hjá félaginu í gegnum smáforrit þess. Þá sé þess getið að upplýsingagjöf eða annars konar samskipti EasyPark og viðskiptavinarins fari að meginstefnu til í gegnum smáforrit félagsins.

Við þetta vilji félagið bæta að EasyPark fari hvorki með eignarhald á greiðsluvélum Bílastæðasjóðs né rekstur þeirra eða annarra bílastæða þar sem hægt sé að nota þjónustu EasyPark. Hluti af þjónustu EasyPark sé að bjóða upp á greiðsluleið fyrir gjaldskyld bílastæði. Aftur á móti sé viðskiptavini gert fært að greiða fyrir notkun gjaldskyldra bílastæða án þess að nýta sér þjónustu EasyPark í gegnum smáforrit þess með því að greiða með greiðsluvélum Bílastæðasjóðs. Þá standi að sögn félagsins samskonar greiðslulausnir frá öðrum fyrirtækjum notendum til boða.

Félagið bendi á að einhvers konar merking á greiðsluvélum bílastæðasjóðs geti ekki talist til sölustaðar á þjónustu EasyPark enda fari hún einungis fram með rafrænum hætti óháð því hvort til staðar sé merking á greiðsluvél eða ekki. Þjónusta EasyPark sé ekki takmörkuð við þá staði þar sem merking á greiðsluvélum viðkomandi bílastæða sé að finna. Með merkingum EasyPark á greiðsluvélum sé einungis verið að vísa til þjónustu félagsins en nánari upplýsingar um þjónustu þess sé að finna í smáforriti og vefsíðu þess. Þegar notandi skráir sig í staði birtist honum í smáforriti EasyPark áætlaður kostnaður miðað við þær forsendur sem notandinn gaf.

Að mati EasyPark feli vísun til félagsins á einstökum greiðsluvélum ekki í sér villandi viðskiptahætti gagnvart neytendum með því að veita engar eða rangar upplýsingar um verð



þjónustu eða aðferð við útreikning á verði þannig að það fari í bága við ákvæði laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu og reglna nr. 537/2011 um verðupplýsingar við sölu á þjónustu.

Með bréfi Neytendastofu til EasyPark, dags. 20. maí 2025, var félaginu gert kunnugt um að gagnaöflun málsins væri lokið og að málið yrði tekið til ákvörðunar hjá stofnuninni.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta lýtur að viðskiptaháttum EasyPark Ísland ehf. er snúa að upplýsingagjöf til neytenda um verð fyrir þjónustu félagsins. Félagið býður neytendum greiðslulausn í formi smáforrits vegna gjaldskyldra bílastæða m.a. í umsjá Bílastæðasjóðs Reykjavíkur og Green Parking ehf. Í ljósi gagna málsins hefur málið verið eingangrað við merkingar Easy Park á öðrum stöðum á höfuðborgarsvæðinu en þar sem Green Parking hefur umsjá með stæðunum. Þá var málið, við meðferð þess, einangrað við lög nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu og taldi stofnunin að ákvæði 1. mgr. 8. gr., d. liður 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., 13. gr. og 17. gr. laganna 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 félagsins að samningssamband viðskiptavinar og félagsins fari eingöngu fram með rafrænum hætti en upplýsingagjöf eða annars konar samskipti EasyPark og viðskiptavinarins fara að meginstefnu til fram í gegnum smáforrit félagsins. Þá bendi félagið á að einhvers konar merking á greiðsluvélum Bílastæðasjóðs geti ekki talist vera sölustaður þjónustu EasyPark enda fari hún einungis fram með rafrænum hætti óháð því hvort til staðar sé merking á greiðsluvél, eður ei.

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 EasyPark Ísland er vísað til d. liðar 1. mgr. 9. gr., en þar segir að átt sé við rangar upplýsingar um:

„d. verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértílboð 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. 9. gr.

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.

Þegar neytendur eru upplýstir á miðum frá EasyPark um að hægt sé að greiða fyrir viðveru á bílastæði með smáforriti félagsins eru þeir staðsettir við greiðsluvél Bílastæðasjóðs Reykjavíkur þar sem hægt er að greiða fyrir viðveru bifreiðar án þjónustugjalds, þ.e. ef greiðsluvél Bílastæðasjóðs er nýtt til greiðslu. Á miðum EasyPark er ekki greint frá því að greiða þurfi þjónustugjald til félagsins fyrir notkun á smáforriti þess, en séu neytendur upplýstir um gjaldið geti það að mati Neytendastofu haft áhrif á ákvörðun þeirra um að stofna til viðskipta við félagið, enda standi þeim aðrar greiðsluleiðir til boða án þjónustugjalds. Að mati Neytendastofu geta upplýsingar um þjónustugjald EasyPark því almennt skipt máli fyrir neytendur og eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti 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 EasyPark Ísland ehf. brotið gegn 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr. sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, með því að tilgreina ekki kostnað vegna notkunar á smáforriti félagsins á miðum á greiðsluvélum Bílastæðasjóðs Reykjavíkurborgar.

Neytendastofa telur rétt með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 að banna EasyPark Ísland ehf. að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti og beinir þeim fyrirmælum til félagsins að koma merkingum í það horf að þær uppfylli skilyrði laga nr. 57/2005.



Samkvæmt a. og c. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 getur Neytendastofa lagt stjórnvaldssekt á fyrirtæki sem brjóta í bága við ákvæði 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 og víðtækra áhrifa á heildarhagsmunum neytenda 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 stjórnsýslulaga þykir Neytendastofu hæfilegt að leggja á EasyPark Ísland ehf. stjórnvaldssekt að fjárhæð 200.000 kr. (tvö hundruð þúsund krónur).

III.

Ákvörðunarorð:

„EasyPark Ísland ehf., Dalvegi 30, 201 Kópavogi, hefur með því að birta ekki upplýsingar um kostnað við notkun smáforrits félagsins á miðum sem staðsettir eru á greiðsluvélum Bílastæðasjóðs Reykjavíkur 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 EasyPark Ísland 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 EasyPark Ísland ehf. að koma miðum á greiðsluvélum Bílastæðasjóðs í það horf að þær uppfylli skilyrði laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Með heimild í a. og c. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er EasyPark Ísland ehf. gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 200.000 kr. (tvö hundruð þúsund krónur) vegna brotsins. Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofa, 5. júní 2025

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir