



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 19/2025

**Upplýsingagjöf og viðskiptahættir Parka Lausna ehf.
vegna gjaldskyldra bílastæða.**

**I.
Málavextir**

1.

Með bréfi Neytendastofu til Parka Lausna 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, verðmerkinga 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 Parka:

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 Parka barst Neytendastofu með tölvubréfi þann 18. júlí 2024. Í bréfinu var spurningum stofnunarinnar svarað í þeirri röð sem þær voru lagðar fram í bréfi stofnunarinnar. Þá voru myndir meðfylgjandi bréfinu sem sýndu dæmi af gjaldskrá svæðis, merkinga við stök stæði, dæmi um merkingar við greiðsluvélar og umhverfis gjaldskyld svæði auk skjáskota af verðskrá svæðis með daggjaldi og með klukkustundargjaldi á lendingarsíðu svæðanna.

Í svari Parka kom fram að félagið hafi umráð yfir eftirtöldum bílastæðum þar sem gjaldtaka fari fram: Hverfisgötu 18, Egilsgötu 3, Borgartúni 21, Barónstíg 4, Geirsgötu 11, Guðrúnartúni 1, Vesturgötu 42, Laugavegi 3, Filadelfíu, Grensásvegi 1, Höfðatorgi, Kirkjusandi, Laufásögðu 4, Reynisfjöru, Fjarðargljúfri, Brúarfossi, Sólheimajökli, Sólheimasandi, Kvernufossi, Fagradalsfjalli, Arnarstapa, Volcanoskála, Illugastöðum, Stuðlagili, Eyvindarholti, Hverfjalli, Gluggafossi, Glanna og Rútshelli.

Félagið kappkosti við að öll bílastæði í þjónustu þess séu vel og skilmerkilega merkt gjaldskyld með skiltum eða öðrum greinilegum merkingum bæði þegar ekið sé inn á bílastæðin sem og inn á bílastæðunum sjálfum. Þar sem greiðsluvélar séu til staðar sé einnig skilti við þær. Á skiltunum komi fram að um gjaldskyldu sé að ræða, gjaldskrá og að um rafrænt eftirlit sé að ræða, annað hvort með myndavélum eða af bílastæðavörðum. Einnig komi fram á merkingum að ef ekki sé greitt þá stofnist krafa á eiganda bifreiðar með álagi skv. gjaldskrá MyParking.

Svæðin sem Parka þjónusti séu mismunandi og því séu nokkrar útgáfur af því hvernig neytendur geti gengið til viðskipta við svæði og sé það háð því bæði hvers konar svæði um sé að ræða, hvers konar notandi sé á ferðinni og hvers konar samnings- eða greiðslumöguleikar séu í boði.

Í svari félagsins kemur fram að viðskiptavinir þess geti verið fernskonar: áskrifendur eða fastagestir ákveðinna svæða, notendur með kveikt á „keyrt og kvitt“ þjónustu Parka, stórnotendur og almennir gestir svæðis.

Bílahús og svæði geti boðið íbúum og fyrirtækjum svæðis mánaðarlega áskrift. Slík svæði séu með eigin lendingarsíðu sem notendur geti skráð sig inn á og stofnað til mánaðarlegra áskrifta að svæðinu.

Að sögn félagsins geti notendur Parka appsins einnig virkjað þjónustu sem nefnist „keyrt og kvitt“ í Parka appinu og valið þar hvaða ökutæki þeir vilja að séu sjálfkrafa gjaldfærð á þeirra notanda. Gjaldfærslan sé samkvæmt gjaldskrá svæðis og að engin álagning verði til vegna ógreiddrar viðveru. Þá kemur fram í svari félagsins að þar sem svæði séu með mismunandi tegundir eftirlits, hvort sem það er hvernig eftirliti er háttað, með mismunandi eftirlitskerfum



og mismunandi eftirlitsaðilum, þá sé það breytilegt hvort svæði styðji við slíka virkni. Í parka appinu séu þessi svæði sérstaklega merkt og notendur sjái þar hvort svæði styðji við slíkt fyrirkomulag.

Stórnotendur séu, að sögn Parka, fyrirtæki sem hafi skráð sig og óskað eftir að komast í reikningsviðskipti hjá félaginu. Heimsóknum ökutækja á vegum fyrirtækjanna sé þá safnað saman yfir heilan mánuð og reikningur sendur í lok mánaðar fyrir allar þeirra heimsóknir.

Þá er í svari félagsins almennum gesti svæðis lýst sem þeim sem ekki noti neinar af þremur ofangreindum greiðsluleiðum og séu almennir gestir upplýstir með merkingum við innakstur á svæði þar sem fram komi að um gjaldskyld svæði sé að ræða. Þar sé að sögn félagsins ávallt til staðar verðskrá svæðis ásamt upplýsingum um álagningu ef ekki sé greitt með einni af þeim greiðsluleiðum sem fram komi að séu í boði fyrir viðkomandi svæði. Samþykki gestur ekki kynnta verðskrá eða viðskiptaskilmála svæðis geti hann ávallt yfirgefið það og þannig komist hjá gjalddöku.

Að sögn Parka er gjaldskrá svæða birt á lendingarsíðu hvers svæðis, hvort sem það sé svæði með daggjaldi, breytilegt eftir tegundum ökutækja eða svæði með klukkutímagjaldi. Gjaldskrár séu ákvarðaðar af eigendum svæða. Þá geti greiðslur bílastæðagjalds farið fram með greiðsluvélum, á vefsíðu félagsins eða með appi eftir því sem við eigi hverju sinni. Greiðsluleiðir séu ávallt kynntar á merkingum við hvert bílastæði.

Hvað varði innheimtu vangreiðslugjalds kemur fram í svari félagsins að ef ekki sé greitt fyrir viðveru á bílastæði annist MyParking ehf., dótturfyrirtæki Parka, innheimtu vangreiðslugjalds. Upphæð álagningar sé ákveðin í samráði við eiganda bílastæðis. Í grunninn sé miðað við álag Bílastæðasjóðs Reykjavíkur en í allmörgum tilfellum sé það lægra en aldrei hærra.

Um lagagrundvöll álagningu vangreiðslugjalds vísi félagið til meginreglna samninga- og kröfuréttar um skuldbindandi samninga og kröfuréttindi. Félagið líti svo á að gestir svæðis samþykki við lagningu á gjaldskyldu svæði þá skilmála sem kynntir séu skilmerkilega á skiltum og með öðrum greinilegum merkingum við innakstur og innan svæðisins, þ.m.t. skilmála um álagningu gjalds vegna ógreiddrar viðveru. Þar af leiðandi sé kominn á bindandi samningur þegar gestur leggi ökutæki sínu á gjaldskyldu svæði með þeim skilmálum sem kynntir séu við innakstur.

3.

Með bréfi Neytendastofu til Parka, 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 Parka 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. Í kjölfar ákvörðunarinnar varð félagið við gagnabeiðni Neytendastofu og afhenti umbeðin gögn.

5.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 13. mars 2025, var vísað til bréfs stofnunarinnar, dags. 13. júní 2024, ásamt svarbréfs félagsins, dags. 18. júlí sama ár. Þá var vísað til fyrri samskipta við félagið auk ákvörðunar um afhendingu gagna í tengslum við gjaldtöku fyrir bílastæði og svars félagsins þar sem samningar Parka við viðsemjendur félagsins voru afhentir.

Í kjölfar afhendingar félagsins á umbeðnum samningum hafi Neytendastofa farið í vettvangskonun á eftirfarandi bílastæði sem þjónustuð séu af Parka: Barónstíg 4, Borgartún 21, Egilsgötu 3, Egilsgötu 5, Geirsgötu 11, Grensásveg 1, Guðrúnartún 1, Hátún 2, Hverfisgötu 18, Bílaskjallarann á Höfðatorgi, Laugaveg 3, Vesturgötu 42, Eyraveg 2 og Miðbæ Selfoss (Eyravegur 1).

Við skoðun Neytendastofu á fyrrnefndum bílastæðum hafi verið kannað hvort neytendur séu upplýstir um öll þau gjöld sem kunni 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 Parka séu skýrt afmörkuð og hvort upplýsingagjöf félagsins er varði notkun bílastæðanna væri skýr.

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

Barónstígur 4.

„Við skoðun á bílastæðinu kom í ljós að gjaldskrá inniheldur ekki upplýsingar um fjárhæð vangreiðslugjalds eða færslugjalds sem leggst á neytendur við að greiða með smáforriti Parka. Þá kemur að mati Neytendastofu til álita hvort að merkingar og afmörkun bílastæðisins við bílastæðið að Barónstíg 2-4, þar sem annað félag sinnir gjaldtöku, sé fullnægjandi enda kann það að skapa ruglingshættu fyrir neytendur.“

Borgartún 21.

„Við skoðun á bílastæðinu kom í ljós að gjaldskrá inniheldur ekki upplýsingar um fjárhæð vangreiðslugjalds eða færslugjalds sem leggst á neytendur við að greiða með smáforriti Parka. Á bílastæðinu miðju er skilti þar sem tilgreindar eru greiðsluleiðir og fjárhæð gjalds. Á því skilti er sömuleiðis kveðið á um rafræna vöktun/CCTV án þess að sjáanlegar séu myndavélar til þess eftirlits. Vísun í rafræna vöktun gæti að mati Neytendastofu talist villandi fyrir



neytendur þar sem það skapi ruglingshættu við þjónustu Parka sem nefnist „keyrt og kvitt“ en ekki er að sjá að sú þjónusta sé í boði fyrir umrætt bílastæði.“

Egilsgata 3.

„Við skoðun á bílastæðinu kom í ljós að gjaldskrá inniheldur ekki upplýsingar um fjárhæð vangreiðslugjalds eða færslugjalds sem leggst á neytendur við að greiða með smáforriti Parka. Þá er það mat Neytendastofu að til álita komi hvort merkingar og afmörkun bílastæðisins við bílastæðið að Egilsgötu 5, þar sem Parka sinnir gjaldtöku með öðru gjaldsvæði, sé fullnægjandi enda kann það að skapa ruglingshættu fyrir neytendur. Á greiðsluvél sem staðsett er á bílastæðinu að Egilsgötu 3 er skilti þar sem kveðið er á um rafræna vöktun og að eftirlit fari fram með númeraplötulestir án þess að sjáanlegar séu myndavélar til þess eftirlits. Vísun í rafræna vöktun og að eftirlit fari fram með númeraplötulestri gæti að mati Neytendastofu talist villandi fyrir neytendur þar sem það skapi ruglingshættu við þjónustu Parka sem nefnist „keyrt og kvitt“ en ekki er að sjá að sú þjónusta sé í boði fyrir umrætt bílastæði.“

Egilsgata 5.

„Við skoðun á bílastæðinu kom í ljós að gjaldskrá inniheldur ekki upplýsingar um fjárhæð vangreiðslugjalds eða færslugjalds sem leggst á neytendur við að greiða með smáforriti Parka. Þá er það mat Neytendastofu að til álita komi hvort merkingar og afmörkun bílastæðisins við bílastæðið að Egilsgötu 3 þar sem Parka sinnir gjaldtöku með öðru gjaldsvæði, sé fullnægjandi enda kann það að skapa ruglingshættu fyrir neytendur. Á skiltum sem staðsett eru á bílastæðinu er kveðið á um rafræna vöktun og að eftirlit fari fram með númeraplötulestri án þess að sjáanlegar séu myndavélar til þess eftirlits. Vísun í rafræna vöktun og að eftirlit fari fram með númeraplötulestri gæti að mati Neytendastofu talist villandi fyrir neytendur þar sem það skapi ruglingshættu við þjónustu Parka sem nefnist „keyrt og kvitt“ en ekki er að sjá að sú þjónusta sé í boði fyrir umrætt bílastæði.“

Geirsgata 11.

„Við skoðun á bílastæðinu kom í ljós að gjaldskrá inniheldur ekki upplýsingar um fjárhæð færslugjalds sem leggst á neytendur við að greiða með smáforriti Parka. Á skilti sem staðsett er við inngang að bílakjallaranum er kveðið á um rafræna vöktun og að eftirlit fari fram með númeraplötulestri auk þess að notuð er mynd sem notuð er til auðkenningar á þjónustu félagsins „keyrt og kvitt“. Vísun í rafræna vöktun og að eftirlit fari fram með númeraplötulestri gæti að mati Neytendastofu talist villandi fyrir neytendur þar sem það skapi ruglingshættu við þjónustu Parka sem nefnist „keyrt og kvitt“ en ekki er að sjá að sú þjónusta sé í boði fyrir umrætt bílastæði.“

Guðrúnartún 1.

„Við skoðun á bílastæðinu kom í ljós að gjaldskrá inniheldur ekki upplýsingar um fjárhæð færslugjalds sem leggst á neytendur við að greiða með smáforriti Parka. Á skilti sem staðsett er við inngang að bílastæðinu er kveðið á um rafræna vöktun og notuð er mynd sem notuð er til auðkenningar á þjónustu félagsins „keyrt og kvitt“. Vísun í rafræna vöktun og notkun



fyrirnefndrar myndar gæti að mati Neytendastofu talist villandi fyrir neytendur þar sem það skapi ruglingshættu við þjónustu Parka sem nefnist „keyrt og kvitt“ en ekki er að sjá að sú þjónusta sé í boði fyrir umrætt bílastæði.“

Hátún 2.

„Við skoðun á bílastæðinu kom í ljós að gjaldskrá inniheldur ekki upplýsingar um fjárhæð vangreiðslugjalds eða færlugjalds sem leggst á neytendur við að greiða með smáforriti Parka. Á skilti sem staðsett er á miðju bílastæðinu er kveðið á um rafræna vöktun án þess að sjáanlegar séu myndavélar til þess eftirlits. Vísun í rafræna vöktun gæti að mati Neytendastofu talist villandi fyrir neytendur þar sem það skapi ruglingshættu við þjónustu Parka sem nefnist „keyrt og kvitt“ en ekki er að sjá að sú þjónusta sé í boði fyrir umrætt bílastæði.“

Hverfisgata 18.

„Við skoðun á bílastæðinu kom í ljós að ekki er að finna gjaldskrá. Á skilti sem staðsett er á húsvegg við bílastæðið er kveðið á um rafræna vöktun en vísun í rafræna vöktun gæti að mati Neytendastofu talist villandi fyrir neytendur þar sem það skapi ruglingshættu við þjónustu Parka sem nefnist „keyrt og kvitt“ en ekki er að sjá að sú þjónusta sé í boði fyrir umrætt bílastæði. Þá er það mat Neytendastofu að til álita komi hvort bílastæðið sé nægjanlega vel afmarkað en engar aðrar merkingar um gjaldskyldu að frátöldu fyrrgreindu skilti og öðru smærra innarlega við bílastæðið er að finna innan þess sem á að vera gjaldtökusvæði.“

Bílakjallarinn á Höfðatorgi.

„Við skoðun á bílastæðinu kom í ljós að gjaldskrá inniheldur ekki upplýsingar um fjárhæð vangreiðslugjalds eða færlugjalds sem leggst á neytendur við að greiða með smáforriti Parka. Á skiltum sem staðsett eru við innganga í bílakjallarann er að finna samskonar merki og notað er til að auðkenna „keyrt og kvitt“ þjónustu Parka en auk þess er fyrirnefnt merki auk textans „sjálfvirkir eftirlit og innheimta í bílakjallara Höfðatorgi“ að finna á skiltum í og við lyftu að bílakjallaranum. Vísun í sjálfvirkir eftirlit og innheimtu auk merkis til auðkenningar á „keyrt og kvitt“ þjónustu Parka gæti að mati Neytendastofu talist villandi fyrir neytendur þar sem það skapi ruglingshættu við þjónustu Parka sem nefnist „keyrt og kvitt“ en ekki er að sjá að sú þjónusta sé í boði fyrir umrætt bílastæði.“

Laugavegur 3.

„Við skoðun á bílastæðinu kom í ljós að gjaldskrá inniheldur ekki upplýsingar um fjárhæð vangreiðslugjalds eða færlugjalds sem leggst á neytendur við að greiða með smáforriti Parka. Á skilti sem staðsett er á húsvegg á bílastæðinu kemur fram að rafræn vöktun sé til staðar án þess að sjáanlegar séu myndavélar til þess eftirlits. Vísun í rafræna vöktun gæti að mati Neytendastofu talist villandi fyrir neytendur þar sem það skapi ruglingshættu við þjónustu Parka sem nefnist „keyrt og kvitt“ en ekki er að sjá að sú þjónusta sé í boði fyrir umrætt bílastæði. Þá er það mat Neytendastofu að til álita komi hvort bílastæðið sé nægjanlega afmarkað en engar aðrar merkingar um gjaldskyldu að frátöldu fyrrgreindu skilti er að finna innan þess sem á að vera gjaldtökusvæði.“



Vesturgata 42.

„Við skoðun á bílastæðinu kom í ljós að ekki er að finna gjaldskrá en að frátöldu einu litlu skilti á ljósastaur eru engar aðrar merkingar að finna sem gefa til kynna gjalddöku. Það er mat Neytendastofu að til álita komi hvort afmörkun bílastæðisins við önnur bílastæði í götunni þar sem bílastæðasjóður sinnir gjalddöku, sé fullnægjandi enda kann það að skapa ruglingshættu fyrir neytendur.“

Eyrangeur 2.

„Við skoðun á bílastæðinu kom í ljós að gjaldskrá inniheldur ekki upplýsingar um fjárhæð vangreiðslugjalds eða færslugjalds sem leggst á neytendur við að greiða með smáforriti Parka.“

Miðbær Selfoss (Eyrangeur 1).

„Við skoðun á bílastæðinu kom í ljós að gjaldskrá inniheldur ekki upplýsingar um fjárhæð vangreiðslugjalds eða færslugjalds sem leggst á neytendur við að greiða með smáforriti Parka. Á skilti sem staðsett er við inngang á bílastæðinu er kveðið á um rafræna vöktun og að eftirlit fari fram með númeraplötulestri. Vísun í rafræna vöktun og að eftirlit fari fram með númeraplötulestri gæti að mati Neytendastofu talist villandi fyrir neytendur þar sem það skapi ruglingshættu við þjónustu Parka sem nefnist „keyrt og kvitt“ en ekki er að sjá að sú þjónusta sé í boði fyrir umrætt bílastæði.“

Að lokum vakti stofnunin athygli félagsins á að á flestum greiðsluvélum Bílastæðasjóðs sé að finna miða með tilvísun til þess að hægt sé að greiða með smáforriti Parka í gjaldskyld bílastæði þar sem Bílastæðasjóður fer með gjalddöku. Þá varð stofnunin þess vör að í sumum tilvikum hafi eftirfarandi komið fram á fyrrnefndum miðum: „auðvelt að leggja og ENGINN aukakostnaður!“. Aftur á móti hafi ekkert komið þar fram að þegar smáforrit Parka sé notað leggst færslugjald við það gjald sem ákvarðað hefur verið af Reykjavíkurborg fyrir viðveru í bílastæði.

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. Þá sé það mat Neytendastofu að 20. tl. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir, kunni að eiga við þegar þjónusta er auglýst án kostnaðar þegar í reynd leggst viðbótarkostnaður á við nýtingu hennar.

6.

Með bréfi Parka, dags. 3. apríl 2025, kom fram að félagið hafi í starfsemi sinni lagt áherslu á að eigendur viðkomandi bifreiðastæða tilgreini sérstaklega fjárhæð vangreiðslugjalds sem leggst á notendur viðkomandi bílastæða, greiði notendur bílastæðanna ekki fyrir afnot af þeim.



Muni félagið leitast við að fá eigendur viðkomandi bílastæða, þar sem þessu atriði kunni að vera ábótavant, til að uppfæra merkingar sínar til samræmis við ábendingar Neytendastofu. Félagið vilji einnig geta þess að fjárhæð vangreiðslugjalds sé sérstaklega tilgreint á öllum þeim skiltum sem félagið hafi milligöngu um að hanna fyrir eigendur bifreiðastæða í dag. Loks sé að finna á greiðslu- og upplýsingasíðu hvers bifreiðastæðis (sem sé lendingarsíða QR kóða sem staðsettur sé á skilti hvers stæðis) skýrar upplýsingar um vangreiðslugjald hvers bifreiðastæðis.

Parka leggja í ákveðnum tilfellum sérstakt færslugjald á viðskiptavini sem nýta sér smáforrit félagsins. Félagið telji engu að síður miklum vandkvæðum bundið að tilgreina slíkt færslugjald á merkingum bifreiðastæða. Fyrir því liggi nokkrar ástæður.

Í fyrsta lagi greiði ekki allir notendur smáforritisins sérstakt færslugjald. Notendur geti þannig valið á milli þess að greiða sérstakt einskiptis mánaðargjald eða greiða sérstakt færslugjald ofan á bifreiðastæðisgjaldið í hvert skipti sem greiðslulausnin er nýtt. Í fyrri leiðinni greiðir notandi einungis fast mánaðargjald óháð notkun sinni á bifreiðastæðum. Í seinni leiðinni greiðir notandi sérstakt færslugjald, ofan á bifreiðastæðisgjaldið, í hvert skipti sem hann leggur í stæði.

Í öðru lagi hafi notendur bifreiðastæða í mörgum tilfellum möguleika á að nýta sér aðrar greiðslulausnir en smáforrit Parka. Þannig sé unnt að nota sambærilega lausnir hjá samkeppnisaðilum Parka á mörgum bifreiðastæðum. Félagið telji það því geta verið villandi að auglýsa sérstaklega á skiltum þau færslugjöld sem Parka leggi ofan á stæðisgjöldin þegar einnig sé unnt að nota aðrar greiðslulausnir þar sem kostnaðurinn sé annar.

Í þriðja lagi þurfi allir notendur smáforrits Parka að samþykkja skilmála þar sem vísað sé sérstaklega í verðskrá Parka, þar sem öll gjöld séu tilgreind en ekki er unnt að nota smáforritið án þess að samþykkja skilmálana að sögn félagsins. Þá séu færslugjöld sérstaklega sundurliðuð á greiðslukvittunum sem notendur fá þegar þeir nýta sér þjónustuna.

Félagið telji því ekki að efni standi til að þörf sé á að merkja sérstaklega á skiltum þau færslugjöld sem leggjast á bílastæðagjöld notenda smáforrits Parka. Notendur smáforritsins séu sérstaklega upplýstir um verðskrá félagsins þegar þeir samþykkja skilmála þjónustunnar.

Parka Lausnir hafi reynt eftir fremsta megni að koma því þannig fyrir að bifreiðastæði séu vel afmörkuð til að koma í veg fyrir ruglingshættu. Það séu sameiginlegir hagsmunir félagsins, eigenda bifreiðastæða og notenda þeirra, enda sé það í senn tímafrekt og kostnaðarsamt fyrir félagið að leysa úr þeim tilvikum, þar sem notandi bifreiðastæðis hafi greitt fyrir viðveru á röngu bílastæði. Slíkt heyri að mati félagsins til algjörra undantekninga, en félagið vilji þó árétta að ávallt sé tekið vel í slík erindi þegar þau berast og að starfsmenn félagsins kappkosti við að finna farsæla lausn á þeim málum sem upp kunni að koma.

Hvað varði athugasemdir Neytendastofu um miða á gjaldmælum Reykjavíkurborgar kveðst félagið lengi hafa boðið upp á þjónustu sína gjaldfrjálst í gegnum smáforrit þess. Þó hafi verið



ljóst að félagið gæti ekki boðið upp á þjónustuna gjaldfrjálsa um ókomna tíð. Eftir að félagið gerði notkun á smáforriti sínu gjaldskylda afhenti það Reykjavíkurborg nýja miða til að hengja upp yfir þá eldri enda hafi Reykjavíkurborg ein heimild til að hengja upp slíka miða að sögn félagsins. Félagið geti ekki útilokað að borgin hafi gleymt að hengja yfir einstaka miða og hafi það óskað eftir því við Reykjavíkurborg að nýir miðar verði límdir yfir þá eldri þar sem það kunni að hafa farist fyrir.

Þá telji Parka nauðsynlegt að útskýra hvernig „keyrt og kvitt“ þjónustan virki, en í þjónustunni felist að notendur smáforrits félagsins, sem hafa kveikt á „keyrt og kvitt“, þurfi ekki að aðhafast frekar eftir að hafa keyrt inn á bifreiðastæði þar sem lausnin sé í boði. Lausnin sjái þannig um að skrá viðkomandi bifreið í og úr stæði og gjaldfæra stæðisgjöldin að notkun lokinni.

Að sögn Parka sé í smáforriti félagsins sérstaklega auglýst hvað felst í „keyrt og kvitt“ og á hvaða svæðum notendur geti nýtt lausnina. Auðkenningu lausnarinnar sé því að finna í smáforriti félagsins. Hvað varði mögulega ruglingshættu við skilti sem gefi til kynna rafrænt eftirlit, þá telji félagið að ekki sé um raunverulegt vandamál að ræða þar sem engin tilvik hafi komið upp þar sem notendur hafi kvartað undan óskýrleika í þessum efnum. Félagið hafi hafist handa við hönnun á nýju vörumerki fyrir lausnina „keyrt og kvitt“ sem muni útiloka mögulega ruglingshættu við skilti sem gefa til kynna rafræna vöktun.

Þrátt fyrir að ekki séu myndavélar á öllum bílastæðum sem Parka þjónusti þá geti að sögn félagsins eftirlit verið til staðar í formi ökutækis sem keyri á milli stæða og myndi þær bifreiðar sem þar séu og eftirlit starfsmanna sem gangi með myndavélar um stæði félagsins. Parka telji sér því skylt að upplýsa neytendur um rafræna vöktun með skiltum sem gefi til kynna að rafræn vöktun sé í gangi.

Þá árétti félagið að í einhverjum tilvikum séu það eigendur viðkomandi bílastæða sem þurfi að hafa frumkvæði og bera kostnað að úrbótum og að félagið telji starfsemi sína ekki brjóta gegn ákvæðum laga nr. 57/2005, reglna nr. 537/2011 eða reglugerðar nr. 160/2009.

7.

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

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta lýtur að upplýsingagjöf og viðskiptaháttum Parka Lausna ehf. er snúa að verðupplýsingum í tengslum við gjalddöku fyrir bílastæði í umsjá Parka, afmörkun bílastæða og upplýsingagjafar um þjónusta félagsins þegar greitt er fyrir viðveru með smáforriti Parka í



bílastæði sem rekin eru af Bílastæðasjóði. Við meðferð málsins var málið einangrað við lög nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og taldi stofnunin 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. laganna auk 4. gr. reglna nr. 537/2011, um verðupplýsingar við sölu á þjónustu og 20. tl. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir, kynnu að eiga við í málinu.

Við meðferð málsins kom fram af hálfu félagsins að það telji vandkvæðum bundið að tilgreina færslugjald á merkingum á bifreiðastæðum og að notendur smáforrits félagsins séu sérstaklega upplýstir um verðskrá þess þegar þeir samþykki skilmála félagsins. Þá sé verðskrá ákveðin af eigendum bílastæða og birt á lendingarsíðu þeirra. Þjónusta Parka hafi lengi verið gjaldfrjáls í gegnum smáforrit þess en eftir að félagið hætti að veita þjónustu sína gjaldfrjálst hafi það afhent Reykjavíkurborg miða til að líma yfir þá miða Parka sem fyrir voru á gjaldmælum borgarinnar. Félagið geti ekki útilokað að borgin hafi gleymt að líma yfir einstaka miða og muni óska eftir því að nýjir miðar verði límdir yfir þá eldri þar sem það kunni að hafa farist fyrir. Hvað varði rafræna vöktun þá telji félagið sér skylt að upplýsa neytendur um rafræna vöktun með skiltum og vísar til þess að þrátt fyrir að ekki séu myndavélar til staðar á öllum bílastæðum þá keyri bifreið á þeirra vegum um bílastæði í umsjá félagsins með myndavél auk þess sem að starfsmaður á vegum félagsins noti myndavél í störfum sínum. Þá hafi félagið hafið hönnun á nýju vörumerki fyrir lausnina „keyrt og kvitt“ sem muni útiloka mögulega ruglingshættu við skilti sem gefa til kynna rafræna vöktun.

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 Parka Lausna 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 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 megi 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.“

Í 20. tl. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir, er kveðið á um að það séu villandi viðskiptahættir að:

„lýsa vöru með orðunum „ókeypis“, „Frítt“, „án endurgjalds“ eða ámóta orðalagi ef neytandinn þarf að greiða eitthvað annað en óhjákvæmilegan kostnað við að senda svar við viðskiptháttum þessum og sækja eða greiða fyrir afhendingu hlutarins.“

3.

Neytendum standa þrennskonar greiðsluleiðir til boða til að greiða fyrir viðveru á bílastæðum í umsjá Parka en þær eru greiðsluvél á vegum félagsins, greiðsla í gegnum smáforrit 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 Parka varð stofnunin þess áskynja að greiðsluvél stóð ekki til boða á öllum bílastæðunum. Auk almenns gjalds fyrir viðveru á bílastæðum greiða neytendur sem nota smáforrit Parka færslugjald annað hvort sem eitt mánaðargjald eða einskiptis færslugjald sem bætist við hverja og eina færslu eftir notkun. Fáir neytandi senda kröfu í heimabanka greiðir hann vangreiðslugjald til viðbótar við almennt gjald fyrir viðveru á bílastæðinu.

Við skoðun Neytendastofu á bílastæðum í umsjá Parka kom í ljós að færslugjald er hvergi tilgreint á upplýsingaskiltum á stæðunum og vangreiðslugjald er ekki tilgreint á bílastæðum í umsjá Parka að Barónsstíg 4, Borgartún 21, Egilsgötu 3, Egilsgötu 5, Geirsgötu 11, Hátún 2, Bílakjallaranum Höfðatorgi, Laugavegi 3, Eyraveg 2 og Miðbæ Selfossar (Eyraveg 1). Þá skortir alla verðskrá á bílastæðum að Hverfisgötu 18 og Vesturgötu 42.



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 hvar sem þjónustan er boðin og augljóst hvaða þjónustu átt er við.

Neytendastofa getur ekki fallist á þau sjónarmið Parka að ólíkar þjónustuleiðir til greiðslu í gegnum smáforrit, þ.e. annað hvort með mánaðarlegri áskrift eða með einskiptis færslugjaldi, leiði til þess að félaginu beri ekki að tilgreina gjaldið. Hvort tveggja hefur áhrif á endanlegt verð og getur verið til þess fallið að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um viðskipti. Framsetningu gjaldanna á verðskrá þarf að vera þannig háttað að neytendur átti sig á að með greiðslu í gegnum smáforrit bætist viðbótargjald við viðverugjald og að þeir átti sig á ólíku gjaldi eftir þeirri þjónustuleið sem valin er.

Hvað varðar notkun QR kóða þá er ekki gerð skilyrðislaus krafa um notkun farsíma til greiðslu fyrir þjónustu Parka og því getur QR kóði sem leiðir neytendur á heildargjaldskrá ekki uppfyllt skilyrði laga og reglna um fullnægjandi verðupplýsingar.

Parka kemur fram fyrir hönd eigenda þeirra bílastæða sem félagið þjónustar og eiga neytendur í samskiptum við Parka en ekki eigendur bílastæðanna komi upp vandamál vegna greiðslu fyrir afnot af bílastæði. Þá lítur félagið sjálft á það sem svo að til viðskiptasambands stofnist milli félagsins og þeirra sem nýti sér þjónustu félagsins en sjálfstætt viðskiptasamband við eigendur bílastæðanna stofnast ekki. Þá telur Neytendastofa að líta beri til þess að færslugjöld og önnur gjöld vegna viðveru eru greidd ýmist til MyParking, dótturfélags Parka, eða beint til Parka. Telur Neytendastofa að framangreindu virtu það vera á ábyrgð Parka að sjá til þess að neytendur séu upplýstir um það verð sem þeir greiða fyrir viðveru á bílastæðum í umsjá félagsins.

Með vísan til framangreinds hefur Parka Lausnir 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, með því að tilgreina ekki vangreiðslugjald á bílastæðum í umsjá félagsins að Barónsstíg 4, Borgartúni 21, Egilsgötu 3, Egilsgötu 5, Geirsgötu 11, Hátúni 2, Bílakjallaranum Höfðatorgi, Laugavegi 3, Eyravegi 2 og Miðbæ Selfossar (Eyraveg 1) og með því að birta enga verðskrá á bílastæðum í umsjá félagsins að Hverfisgötu 18 og Vesturgötu 42.

4.

Við skoðun Neytendastofu á bílastæðum í umsjá Parka varð stofnunin vör við að mörk gjaldsvæða að Egilsgötu 3 og 5, Hverfisgötu 18, Laugavegi 3, Vesturgötu 42 og Barónsstíg 4 voru ekki auðgreinanleg. Á bílastæðunum að Egilsgötu 3 og 5 voru gjaldsvæði skilin að með lágreistri girðingu sem náði yfir hluta lóðarmarkna og engin skilti sjáanleg þar sem keyrt var á



milli bílastæða til að upplýsa neytendur um nýtt gjaldsvæði. Þá var á bílastæðum að Hverfisgötu 18, Laugavegi 3 og Vesturgötu 42 ekki að finna aðgreiningu á lóðarmörkum aðliggjandi lóða sem gefi til kynna hvar gjaldsvæði endar en aðliggjandi stæði við Vesturgötu 42 eru í umsjá Bílastæðasjóðs Reykjavíkur. Þá var einnig gerð athugasemd við afmörkun bílastæðis í umsjá Parka að Barónsstíg 4 sem liggur upp við gjaldsvæði í umsjá annars ótengds félags. Við aðkomu að stæðinu skortir að mati stofnunarinnar næga aðgreiningu frá nærliggjandi bílastæði enda blasa við neytendum merkingar ótengda félagsins við innkeyrslu að bílastæðum og á hluta bílastæða í umsjá Parka að Barónsstíg 4.

Að mati Neytendastofu getur óskýr afmörkun leitt til þess að neytendur ýmist greiði fyrir afnot af bílastæðum þegar þess er ekki þörf eða greiði fyrir viðveru til rangs aðila sem leitt geti til þess að reikningur verði sendur til neytenda vegna ógreiddrar viðveru að viðbættu vangreiðslugjaldi. Telur stofnunin fyrrnefnda viðskiptahætti vera til þess fallna að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti við Parka og teljast villandi, sbr. 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 en viðskiptahættir sem brjóta í bága við 2. mgr. 9. gr. teljast óréttmætir skv. 1. mgr. 8. gr. fyrrnefndra laga.

Með vísan til framangreinds hefur Parka Lausnir brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 með ófullnægjandi merkingum til aðgreiningar á gjaldsvæði bílastæða í umsjá Parka Lausna að Egilsgötu 3 og 5, Hverfisgötu 18, Laugavegi 3, Vesturgötu 42 og Barónsstíg 4.

5.

Við skoðun Neytendastofu varð stofnunin vör við miða frá Parka sem límdir höfðu verið á greiðsluvélar Bílastæðasjóðs Reykjavíkur. Á miðunum kom fram að hægt væri að greiða fyrir lagningu bifreiða í bílastæði rekin af Bílastæðasjóði með þjónustu í gegnum smáforrit Parka án aukakostnaðar.

Í svörum Parka hefur komið fram að félagið hafi lengi boðið upp á þjónustu sína gjaldfrjálst í gegnum smáforritið félagsins en þegar félagið hafi gert notkun á smáforritinu gjaldskylda afhenti það Reykjavíkurborg nýja miða til að líma yfir þá eldri. Félagið geti ekki útilokað að borgin hafi gleymt að líma yfir einstaka miða og muni óska eftir því við Reykjavíkurborg að nýir miðar verði límdir yfir þá eldri þar sem það kunni að hafa farist fyrir.

Sú háttsemi fyrirtækja að auglýsa vöru eða þjónustu með orðum sem gefa ranglega til kynna að hún sé án endurgjalds telst til óréttmætra viðskiptahátta sbr. 20. tl. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009. Þá teljast viðskiptahættir villandi ef neytendum eru veittar rangar upplýsingar um verð vöru eða þjónustu í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti sbr. d. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.



Þá telur Neytendastofa að Parka beri ábyrgð á því að útgefið efni félagsins um verð þjónustu þess sé uppfært í takt við verðskrá félagsins og veiti ekki rangar upplýsingar um verð þjónustunnar.

Með vísan til framangreinds hefur Parka Lausnir brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og d. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 auk 20. tl. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009 með því að auglýsa þjónustu sína sem endurgjaldslaus á gjaldmælum Bílastæðasjóðs Reykjavíkur.

6.

Parka býður upp á þjónustu sem nefnist „keyrt og kvitt“. Þjónustan felur í sér að notendur smáforrits félagsins geta skráð bílnúmer sitt í smáforritið og þurfa þá ekki að skrá bílinn í og úr stæði þar sem það gerist sjálfkrafa í smáforriti félagsins. Á bílastæðum að Borgartúni 21, Egilsgötu 3 og 5, Geirsgötu 11, Grensásvegi 1, Guðrúnartúni 1, Hátúni 2, Hverfisgötu 18, Bílakjallaranum á Höfðatorgi, Laugavegi 3 og Miðbæ Selfossar (Eyravegi 1) sem eru í umsjá Parka er ýmist að finna á skiltum að til staðar sé rafrænt eftirlit, að eftirlit fari fram með númeraplötulestri eða merki til auðkenningar á „keyrt og kvitt“ þjónustu félagsins. Samkvæmt fyrirliggjandi upplýsingum þá er ekki boðið upp á „keyrt og kvitt“ þjónustu á fyrrnefndum stæðum auk þess sem skoðun stofnunarinnar leiddi í ljós að ekki eru sjáanlegar myndavélar til þess að veita þá þjónustu á bílastæðunum.

Í svörum Parka kom fram að í smáforriti félagsins sé það sérstaklega auglýst hvað felst í þjónustunni og á hvaða svæðum notendur geta nýtt sér þá lausn og að auðkenningu lausnarinnar sé að finna í smáforritinu. Þá hafi félagið hafið hönnun á nýju merki fyrir „keyrt og kvitt“ þjónustuna sem muni útiloka mögulega ruglingshættu við skilti sem gefa til kynna rafræna vöktun. Þá kom í svörum félagsins fram að til staðar væri myndavélaeftirlit í formi ökutækis sem keyri á milli stæða og myndi þær bifreiðar sem þar eru á stæðunum auk þess að starfsmenn gangi með myndavélar á milli stæða. Félagið telji sér því skylt að upplýsa um slíka rafræna vöktun með skiltum sem gefa til kynna að rafræn vöktun sé í gangi.

Að mati Neytendastofu getur skírskotun á bílastæðum Parka til rafræns eftirlits með númeraplötulestri og merki þjónustunnar „keyrt og kvitt“ þegar sú þjónusta er ekki veitt á viðkomandi stæðum verið villandi á þann hátt að neytandi sem nýtir fyrrnefnda þjónustu telji að þjónustan eigi við um það stæði sem hann leggur bifreið sinni í þegar raunin er ekki sú, sbr. a. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Getur það orðið til þess að bifreið neytanda sé ekki skráð inn og úr bílastæði sem síðar geti leitt til þess að honum berist krafa fyrir ógreidda viðveru að viðbættu vangreiðslugjaldi sem annars hefði ekki þurft að borga. Þá telur Neytendastofa að ekki sé hægt að gera þær kröfur til neytenda að ganga í hvert sinn úr skugga um hvort bílastæði sem hann leggur í sé búið með „keyrt og kvitt“ þjónustu Parka, þegar merkingar á gjaldtökustað gefa slíkt til kynna, enda felur lausnin í sér þau þægindi fyrir neytanda að þurfa ekki að opna smáforrit félagsins í hvert sinn sem bílnum er lagt. Neytendastofa mun ekki taka afstöðu til þess hvort Parka Lausnum sé skylt að upplýsa neytendur um að rafræn vöktun fari fram á



bílastæðum í umráðum félagsins en telur að upplýsingagjöfinni eins og henni er háttað á þeim bílastæðum sem koma til álita sé villandi gagnvart neytendum.

Með vísan til framangreinds hefur Parka Lausnir brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og a. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 með því að gefa til kynna að þjónustan „keyrt og kvitt“ sé fyrir hendi þegar svo er ekki raunin á bílastæðum í umráðum félagsins að Borgartúni 21, Egilsgötu 3 og 5, Geirsgötu 11, Grensásvegi 1, Guðrúnartúni 1, Hátúni 2, Hverfisgötu 18, Bílakjallaranum á Höfðatorgi, Laugavegi 3 og Miðbæ Selfossar (Eyravegi 1).

7.

Með hliðsjón af málsatvikum og með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 telur Neytendastofa rétt að banna Parka Lausnum 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 stjórnsýslulaga þykir Neytendastofa hæfilegt að leggja á Parka Lausnir ehf. stjórnvaldssekt að fjárhæð 1.000.000 kr. (ein milljón krónur).

III.

Ákvörðunarorð:

„Parka Lausnir ehf., Kringlunni 4 – 6, 103 Reykjavík, hafa með því að upplýsa neytendur ekki um þjónustugjald á bílastæðum í umsjá félagsins, tilgreina ekki vangreiðslugjald á bílastæðum í umsjá félagsins að Barónsstíg 4, Borgartúni 21, Egilsgötu 3, Egilsgötu 5, Geirsgötu 11, Hátúni 2, Bílakjallaranum Höfðatorgi, Laugavegi 3, Eyravegi 2 og Miðbæ Selfossar (Eyravegi 1) og með því að birta enga verðskrá á bílastæðum í umsjá félagsins að Hverfisgötu 18 og Vesturgötu 42, brotið gegn 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, auk 1. mgr. 4. gr. reglna nr. 537/2011, um verðupplýsingar við sölu á þjónustu.

Parka Lausnir ehf. hafa með því að aðgreina ekki með skýrum hætti gjaldsvæði bílastæða sem eru í umsjá Parka Lausna að Egilsgötu 3, Egilsgötu 5, Hverfisgötu 18, Laugavegi 3,



Vesturgötu 42 og Barónsstíg 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.

Parka Lausnir ehf. hafa með því að auglýsa þjónustu sína ranglega sem endurgjaldslauslausa á gjaldmælum Bílastæðasjóðs Reykjavíkur brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og d. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og 20. tl. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir.

Parka Lausnir ehf. hafa með því að gefa ranglega til kynna að þjónustan „keyrt og kvitt“ sé fyrir hendi á bílastæðum í umráðum félagsins að Borgartúni 21, Egilsgötu 3 og 5, Geirsgötu 11, Grensásvegi 1, Guðrúnartúni 1, Hátúni 2, Hverfisgötu 18, Bílakjallaranum á Höfðatorgi, Laugavegi 3 og Miðbæ Selfossar (Eyravegi 1) brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og a. liðar 1. 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 Parka Lausnum 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 Parka Lausna ehf. að koma merkingum á gjaldtökustað 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 Parka Lausnir ehf. gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 1.000.000 kr. (ein milljón krónur) vegna brotsins. Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofa, 5. júní 2025

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir