



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 17/2026

Upplýsingagjöf EasyPark Ísland vegna gjalds fyrir notkun greiðslulausnar félagsins

I. Málsmeðferð

1. Með bréfi Neytendastofu til EasyPark Ísland ehf., dags. 17. nóvember 2025, vísaði stofnunin til ákvörðunar nr. 18/2025, *Upplýsingagjöf og viðskiptahættir EasyPark Ísland vegna gjaldskyldra bílastæða*. Þá var í bréfinu einnig vísað til ákvörðunarorða ákvörðunarinnar sem voru eftirfarandi:

„EasyPark Ísland ehf., Dalvegi 20, 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.“

2. Þá var gerð grein fyrir því að með hliðsjón af ofangreindri ákvörðun hafi stofnunin ákveðið að kanna hvernig upplýsingagjöf EasyPark Ísland á greiðsluvélum Bílastæðasjóðs Reykjavíkur væri háttað.
3. Tiltók stofnunin að í vettvangskonnnun, sem fram fór þann 23. október 2025, hafi komið í ljós að ákveðnar úrbætur hefðu verið gerðar á fyrrnefndum miðum félagsins. Meðal úrbóta var að gerð var grein fyrir því að gjald kunni að leggjast ofan á viðverugjald, eftir því hvaða þjónustuleið sé valin þegar greiðslulausn EasyPark Ísland er notuð. Aftur á móti sé ekki gerð grein fyrir fjárhæð þess gjalds sem leggst á neytendur við að greiða með stafrænni greiðslulausn EasyPark Ísland.
4. Vakti stofnunin í kjölfarið athygli á 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, auk ákvæða 3. og 4. gr. reglna nr. 537/2011, um verðupplýsingar við sölu á þjónustu, kunni eða eiga við um málið.



5. Athygli var vakin á að ef um brot á ákvörðun Neytendastofu sé að ræða komi iðulega til skoðunar hvort beita þurfi sektum eða öðrum úrræðum sbr. IX. kafla laga nr. 57/2005.
6. Svar EasyPark Ísland barst Neytendastofu með bréfi, dags. 1. desember 2025. Í bréfinu kom fram að upphaf samningssambands milli viðskiptavinar og félagsins sé þegar viðskiptavinur geri fjarsölusamning við EasyPark Ísland í gegnum smáforrit eða á heimasíðu félagsins. Ekki sé stofnað til viðskiptasambands í hvert skipti sem viðskiptavinur leggi í gjaldskylt bílastæði. Þá kom fram að merkingar EasyPark Ísland á gjaldskyldum bílastæðum feli einungis í sér markaðssetningu, líkt og hvert annað auglýsingaskilti, en ekki sértæka upplýsingagjöf fyrir samningsgerð. Þá kom fram að þar sem samningssamband viðskiptavinar og félagsins sé eingöngu rafrænt fari nauðsynleg upplýsingagjöf félagsins til viðskiptavina að meginstefnu fram í gegnum smáforritið eða heimasíðu.
7. EasyPark Ísland fari hvorki með eignarhald á greiðsluvélum bílastæðasjóðs Reykjavíkur né hafi félagið nokkuð með rekstur þeirra að gera. Auk þess sé EasyPark Ísland hvorki eigandi né rekstraraðili bílastæða þar sem unnt sé að notfæra sér þjónustu EasyPark Ísland. Þá kom fram að hluti af þjónustu EasyPark Ísland sé að bjóða upp á greiðsluleið fyrir gjaldskyld bílastæði en hún sé þó ekki takmörkuð við það eitt heldur bjóði EasyPark Ísland viðskiptavinum sínum einnig upp á annars konar þjónustu, s.s. fyrirtækjalausnir og leit að bílastæðum. Þannig feli þjónusta EasyPark Ísland í sér fleira en bara möguleika á að greiða fyrir gjaldskyld bílastæði. Þá kom fram að rétt væri að benda á að viðskiptavinir geti greitt fyrir notkun gjaldskyldra bílastæða án þess að nýta sér þjónustu EasyPark Ísland, í gegnum smáforrit þess, með því að greiða í gegnum greiðsluvélar bílastæðasjóðs. Þá standi greiðslulausnir frá öðrum fyrirtækjum neytendum til boða.
8. Auk framangreinds tiltók félagið að merking á greiðsluvélum Bílastæðasjóðs Reykjavíkur geti ekki talist vera sölustaður EasyPark. Starfsemi og þjónusta félagsins fari einungis fram með rafrænum hætti í gegnum smáforrit, óháð því hvort til staðar sé einhver merking á greiðsluvél eða ekki. Starfsemi og þjónusta EasyPark Ísland sé ekki takmörkuð við þá staði þar sem merkingu á greiðsluvélum viðkomandi bílastæða sé að finna. Þá kom fram að með merkingum EasyPark Ísland á greiðsluvélum sé einungis verið að vísa til þjónustu félagsins en nánari upplýsingar um þjónustuna sé að finna í smáforriti og á vefsíðu félagsins. Þannig feli merkingar EasyPark Ísland á greiðsluvélum Bílastæðasjóðs Reykjavíkur einungis í sér markaðssetningu líkt og hvert annað auglýsingaskilti en ekki upphaf viðskipta, eins og fyrr segir.
9. Að mati EasyPark Ísland eigi tilvísuð ákvæði laganna og 3. gr. reglnanna varðandi verðmerkingar á sölustað ekki við í tilviki félagsins þar sem greiðsluvélar bílastæðasjóðs



Reykjavíkur geti ekki talist vera sölustaður EasyPark. Þvert á móti sé sölustaður EasyPark Ísland smáforrit þess eða heimasíða enda liggi til grundvallar fjarsölusamningur milli neytenda og félagsins í skilningi laga nr. 16/2016 um neytendasamninga. Þá kom fram að ekki verði séð hvernig 4. gr. reglnanna og viðeigandi ákvæði laganna um verðupplýsingar þjónustu taki til merkinga EasyPark Ísland á greiðsluvélum Bílastæðasjóðs Reykjavíkur, þ.e. félagið sé hvorki eigandi né rekstraraðili bílastæðanna.

10. Félagið bendi á að allar nauðsynlegar upplýsingar um gjöld og verð, þ.m.t. þjónustugjald, fyrir notkun á þjónustu EasyPark Ísland sé að finna annað hvort í smáforriti eða á heimasíðu félagsins. Áður en notandi notfærir sér þjónustu EasyPark Ísland í smáforriti sé viðkomandi upplýstur um heildarverð, þ.m.t. sérstakt þjónustugjald, fyrir notkun á þjónustu EasyPark Ísland. Þá megi finna upplýsingar um skipulag og uppbyggingu verðs og gjalda fyrir þjónustu EasyPark Ísland í skilmálum félagsins sem viðskiptavinur samþykki áður en til viðskiptasambands stofnast. Þá kom fram að í skilmálum EasyPark Ísland sé vísað til nánari upplýsinga í smáforriti og á vefsíðu félagsins um verð og gjöld fyrir þjónustu EasyPark. Upplýsingagjöf þessi eigi sér stað áður en viðskiptavinur getur nýtt sér þjónustu EasyPark Ísland í smáforriti.
11. Í kjölfar ákvörðunar Neytendastofu nr. 18/2025 hafi félagið farið í ákveðnar úrbætur á miðum EasyPark Ísland á greiðsluvélum Bílastæðasjóðs Reykjavíkur þar sem nú sé gerð grein fyrir því að gjald kunni að leggjast ofan á viðverugjald, eftir því hvaða þjónustuleið sé valin þegar greiðslulausn EasyPark Ísland sé notuð. Þar sem EasyPark Ísland bjóði upp á margar þjónustuleiðir, bæði gagnvart almennum neytendum og fyrirtækjum, til dæmis áskriftarmöguleika með mánaðarlegu gjaldi, sé það vandkvæðum bundið að veita nákvæmar upplýsingar um þá fjárhæð sem leggst á neytendur á auglýsingamiða á greiðsluvél enda kunni gjaldið að ráðast eftir því hvaða aðili á í hlut. Í reynd kunni að vera ómögulegt fyrir EasyPark Ísland að upplýsa um nákvæmt viðbótargjald á auglýsingarmiða á greiðsluvél enda fari það eftir viðskiptavinum hvert gjaldið sé.
12. Fyrir liggi að verð þjónustu og aðferð við útreikning á verði birtist viðskiptavinum skilmerkilega í smáforriti EasyPark Ísland áður en viðskiptavinur nýtir sér þjónustu félagsins. Að mati félagsins feli skortur á upplýsingum um nákvæma fjárhæð gjalds á einstökum greiðsluvélum Bílastæðasjóðs Reykjavíkur ekki í sér villandi viðskiptahætti gagnvart neytendum þannig að það fari í bága við ákvæði laganna og reglnanna. Telji félagið skoðanir um annað byggðar á misskilningi á starfssemi og þjónustu EasyPark.
13. EasyPark Ísland telur með vísan til alls framangreinds að viðskiptahættir félagsins í tengslum við auglýsingu á greiðsluvélum Bílastæðasjóðs Reykjavíkur geti hvorki talist villandi né óréttmætir samkvæmt viðeigandi ákvæðum laganna. Að mati EasyPark Ísland



sé viðskiptavinum skilmerkilega greint frá þeim upplýsingum sem telja megja að almennt skipti máli fyrir neytendur á sölustað þjónustu, þ.e. í gegnum smáforritið, áður en þeir nýta sér þjónustu EasyPark. Þá vakti félagið athygli á þeirri staðreynd að viðskiptavinir sé ekki skylt að nýta sér þjónustu EasyPark Ísland enda standi aðrir möguleikar honum til boða. Þannig telji félagið að núverandi viðskiptahættir geti ekki talist líklegir til að blekkja neytendur eða séu með þeim hætti að neytendum séu veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti.

14. Með bréfi Neytendastofu, dags. 23. febrúar 2026, var vísað til fyrra bréfs stofnunarinnar og svarbréfs EasyPark, dags. 1. desember 2025. Neytendastofa telji með vísan til svarbréfs EasyPark Ísland rétt að vekja athygli félagsins á 10. gr. laga nr. 57/2005, þar sem fjallað er um þær upplýsingar sem veita þarf þegar fyrirtæki hyggst auglýsa eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum. Í f. lið fyrrnefnds ákvæðis sé kveðið á um að veita skuli upplýsingar um endanlegt verð, þ.m.t. virðisaukaskatt og önnur opinber gjöld.
15. Þá var vísað til 2. mgr. ákvæðisins um að hafi vara eða þjónusta þá eiginleika að ekki sé hægt að gefa upp verð fyrir fram á einfaldan hátt þá verði að upplýsa hvernig verðið sé fundið út.
16. Þá vakti stofnunin athygli EasyPark Ísland á leiðbeiningum stofnunarinnar fyrir gjaldskyld bílastæði, sem gefnar voru út í janúar 2026, og lýsa almennri afstöðu stofnunarinnar til gjaldskyldra bílastæða. Þar komi m.a. fram að sé ekki hægt að tilgreina endanlegt verð skuli veita upplýsingar um fjárhæð allra gjalda, sama hvaða nöfn þau bera, hvenær þarf að greiða þau eða frá hverjum þau stafa.
17. Svar EasyPark Ísland barst með bréfi, dags. 9. mars 2026. Í bréfinu voru áréttað þau svör og röksemdir sem vísað var til í bréfi félagsins frá 1. desember 2025 varðandi afstöðu félagsins gagnvart fyrirspurn Neytendastofu frá 17. nóvember sama ár.
18. Í bréfinu kemur fram að því skuli haldið til haga að ákvörðun Neytendastofu nr. 18/2025, *Upplýsingagiöf og viðskiptahættir EasyPark Ísland vegna gjaldskyldra bílastæða*, og bréf Neytendastofu frá 17. nóvember 2025 varði einungis upplýsingar um kostnað við notkun smáforrits félagsins á miðum sem staðsettir séu á greiðsluvélum Bílastæðasjóðs Reykjavíkur. Fyrir liggi að í kjölfar fyrrgreindrar ákvörðunar voru gerðar ákveðnar úrbætur á þessum auglýsingamiðum félagsins. Þá kom fram að þessar úrbætur hafi einkum falist í því að gerð sé sérstök grein fyrir því að gjald kunni að leggjast ofan á viðverugjald, eftir því hvaða þjónustuleið sé valin þegar greiðslulausn félagsins er notuð.



19. Félagið vilji benda á að upplýsingakrafa 10. gr. laganna sé atviksbundin og háð mati á aðstæðum hverju sinni enda segi í ákvæðinu að veita skuli tilgreindar upplýsingar eftir því sem við á og að teknu tilliti til auglýsingamiðilsins sem nýttur er. Í athugasemdum með 10. gr. í frumvarpi því sem varð að lögum nr. 50/2008 sé tekið dæmi um að þegar auglýst sé í útvarpi eða sjónvarpi og jafnvel á prenti sé ekki raunhæft að koma að þeim upplýsingum sem taldar eru upp í a – f. lið og sé því lagt til að heimilt sé að taka tillit til þess miðils sem notaður er. Þá segir að viðkomandi fyrirtækjum beri hins vegar að gæta þess að þessir miðlar séu ekki notaðir þannig að villandi sé fyrir neytendur.
20. Félagið telji að ekki sé raunhæft að koma að upplýsingum um endanlegt verð um hvers kyns þjónustuleiðir sem í boði séu á litlum auglýsingamiða á greiðsluvélum í eigu Bílastæðasjóðs Reykjavíkur. Í ljósi mismunandi þjónustuleiða sem félagið bjóði upp á verði að gæta jafnvægis milli upplýsingaskyldu félagsins og kröfu um að auglýsingarnar séu ekki villandi fyrir neytendur. Rétt sé að geta þess að neytendur séu nú þegar upplýstir um að ákveðið gjald kunni að leggjast ofan á viðverugjald auk þess að gjaldskrá EasyPark Ísland sé aðgengileg í gegnum vefsíðu og snjallforrit félagsins, þar sem þjónustan fari fram.
21. Með vísan til framangreinds telji félagið að upplýsingagjöf þess á auglýsingamiðum á greiðsluvélum Bílastæðasjóðs Reykjavíkur sé fullnægjandi og innan umfangs 10. gr. laganna að teknu tilliti til þess auglýsingamiðils sem nýttur sé og að mismunandi gjöld eigi við eftir því hvaða þjónustuleið sé valin hverju sinni.
22. Félagið bendir á að túlka þurfi lögin með hliðsjón af ákvæðum tilskipunar 2005/29/EB frá 11. maí 2005 um óréttmæta viðskiptahætti gagnvart neytendum á innri markaðnum (hér eftir „tilskipunin“). Þá var vitnað í almennar athugasemdir við fyrrgreind lög nr. 50/2008 með eftirafrandi hætti:

*„Umræddri tilskipun er ætlað að samræma löggjöf aðildarríkja ESB um vernd fjárhagslegra hagsmuna neytenda gagnvart óréttmætum viðskiptaháttum fyrirtækja, en skv. 1. gr. tilskipunarinnar er markmið hennar að auka neytendavernd á innri markaðnum með samræmingu laga og stjórnsýslufyrirmæla aðildarríkjanna um óréttmæta viðskiptahætti sem skaða fjárhagslega hagsmuni neytandans. **Tilskipunin mælir fyrir um allsherjarsamræmingu á ákvæðum hennar á Evrópska efnahagssvæðinu. Það felur í sér að lög aðildarríkjanna megi hvorki ganga lengra né skemur en ákvæði tilskipunarinnar.** Þær tilskipanir sem samþykktar hafa verið á sviði neytendaverndar hafa verið lágmarkstilskipanir og hefur því verið heimilt að setja ítarlegri eða strangari reglur um neytendavernd við innleiðingu þeirra en ákvæði þeirra mæla fyrir um. **Allsherjarsamræmingin krefst þess einnig að túlkun ákvæða frumvarpsins sem***



innleiða ákvæði tilskipunarinnar verður að vera með sama hætti alls staðar á Evrópska efnahagssvæðinu. Verður þar að horfa til dómafordæma Evrópudómstólsins um túlkun tilskipunarinnar og EFTA-dómstólsins fyrir EFTA-ríkin.“

23. Í athugasemdum með 10. gr. í frumvarpinu sé tiltekið að með ákvæðinu var lögð til innleiðing á 3. og 4. mgr. 7. gr. tilskipunarinnar um villandi aðgerðarleysi. Af 4. mgr. tilskipunarinnar leiðir að þegar um er að ræða sölutilboð eru tilteknar upplýsingar talðar mikilvægar, þ.m.t. upplýsingar um „verð með sköttum eða þegar varan er þess eðlis að ekki er hægt með góðu móti að reikna út verðið fyrir fram, á hvern hátt verðið er reiknað út og, eftir því sem við á, allur viðbótarkostnaður, afhendingar- eða póstgjöld eða, ef ekki er hægt að reikna þetta út fyrir fram með góðu móti, upplýsingar um að e.t.v. þurfi að greiða slíkan viðbótarkostnað“.
24. Þess skuli þó getið að framangreind upplýsingaskylda sé bundin við þau tilvik þegar um ræðir sölutilboð. Hugtakið sölutilboð sé sérstaklega skilgreint í i. lið 2. gr. tilskipunarinnar sem „samskipti í viðskiptum sem gefa til kynna eiginleika og verð vörunnar á þann hátt sem hæfir þeirri tegund samskipta í viðskiptum sem um sé að ræða og gerir þar með neytandanum kaupin möguleg.“ Þá var tekið fram að í 14. lið inngangsorða tilskipunarinnar segi að því er varðar aðgerðarleysi séu í tilskipuninni settar fram takmarkaður fjöldi mikilvægra upplýsinga sem neytandinn þurfi á að halda til að geta tekið upplýsta viðskiptaákvörðun. Slíkar upplýsingar þurfi ekki að veita í öllum auglýsingum, heldur aðeins þegar söluaðili geri sölutilboð en það sé skilmerkilega skilgreint hugtak í tilskipuninni.
25. Ákvæði 10. gr. laganna vísi ekki sérstaklega til hugtaksins sölutilboðs heldur þess í stað til auglýsinga og annarra slíkra viðskiptaáðferða án frekari útskýringa eða skilgreiningar. Þá kom fram að eigi að síður beri samkvæmt framangreindu að túlka ákveðið í samræmi við 7. gr. tilskipunarinnar enda mæli tilskipunin fyrir um allsherjarsamræmingu á ákvæðum hennar.
26. Um nánari upplýsingar um túlkun á efnistöku 10. gr. laganna vísi félagið til „Commission Notice- Guidance on the Interpretation and application of Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the council concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market.“ Í kafla 2.9.5. um efnislegar upplýsingar í sölutilboði skv. 4. mgr. 7. gr. tilskipunarinnar sé að finna leiðbeiningar um túlkun á efnistöku 7. gr. tilskipunarinnar og var í kjölfarið vísað til hennar með eftirfarandi hætti:



„The Directive leaves traders the choice as to whether to include the price in their commercial communications. A commercial communication or advertisement that includes an exhaustive description of a product or service’s nature, characteristics and benefits but not its price cannot be considered an invitation to purchase within the meaning of Article 2(i) of the Directive. An example of commercial communication which are not incitations to purchase would be advertisements promoting a trader’s brand rather than any particular product (i.e. brand advertising). For example: A national court ruled that an advertisement inciting a consumer to visit a website to obtain insurance offer does not constitute invitation to purchase.“

27. Félagið árétti að það sé einlægur vilji þess að markaðsstarf sé í samræmi við gildandi lög og reglur hér á landi. Í því skyni hafi félagið m.a. uppfært upplýsingagjöf á auglýsingamiðum félagsins á greiðsluvélum Bílastæðasjóðs Reykjavíkur í kjölfar ákvörðunar Neytendastofu nr. 18/2025. Hins vegar vilji félagið góðfúslega benda Neytendastofu á að samkeppnisaðilar EasyPark Ísland hafi ekki látið af eða breytt sambærilegum auglýsingum þrátt fyrir ákvarðanir Neytendastofu. Vilji félagið benda á að við úrlausn mála skulu stjórnvöld gæta samræmis og jafnræðis í lagalegu tilliti við beitingu úrræða skv. IX. kafla laganna, sbr. 11. gr. stjórnsýslulaga nr. 39/1993 sem og óskráðu meginreglunnar um jafnræði.
28. Í bréfi Neytendastofu til EasyPark Ísland, dags. 13. maí 2026, kom fram að með hliðsjón af niðurstöðum áfrýjunarnefndar neytendamála í málum nr. 3/2025 og 5/2025 sé það álit Neytendastofu að sé boðið upp á fleiri en eina greiðslulausn á gjaldskyldu bílastæði kunni ábyrgð á upplýsingagjöf er viðkemur gjaldi fyrir notkun greiðslulausna að hvíla á viðkomandi rekstraraðila greiðslulausnar eða eftir atvikum sameiginlega á rekstraraðila bílastæðis og rekstraraðila greiðslulausnar.
29. Með hliðsjón af ofangreindu óskaði Neytendastofa eftir upplýsingum um hvort, og þá hvernig fjárhæð gjalds fyrir notkun á greiðslulausn EasyPark Ísland sé komið á framfæri við neytendur á þeim bílastæðum þar sem greiðslulausn félagsins standi neytendum til boða.
30. Svar EasyPark Ísland barst Neytendastofu með bréfi, dags. 27. maí 2026. Í upphafi bréfsins var áréttað að EasyPark Ísland sé alþjóðlegt stafrænt greiðslulausnarfyrirtæki sem geri viðskiptavinum sínum m.a. kleift að greiða fyrir bílastæði í gegnum smáforrit félagsins. EasyPark Ísland fari hvorki með eignarhald eða rekstur á bílastæðum þar sem unnt sé að nota þjónustu EasyPark. Öll viðskipti og samskipti viðskiptavina við EasyPark Ísland fari fram í gegnum smáforrit félagsins sem sótt sé í síma viðskiptavinarins. Til þess



að hægt sé að nýta greiðslulausn EasyPark Ísland þurfi viðskiptavinur að hlaða niður smáforritinu, stofna notendaaðgang og samþykkja skilmála þjónustunnar.

31. Inni á aðgangi hvers viðskiptavinar sé að finna skilmála fyrir þjónustunni þar sem m.a. sé vísað til þess að upplýsingar um kostnað við notkun á greiðslulausn EasyPark Ísland sé að finna á heimasíðu félagsins hverju sinni. Þannig hafi viðskiptavinur, áður en hann hefur notkun á þjónustunni samþykkt skilmála þar sem skýrt sé vísað til þess hvar nánari upplýsingar um þjónustugjald félagsins sé að finna.
32. EasyPark Ísland bjóði jafnframt upp á sérstaka fyrirtækjaþjónustu þar sem fyrirtæki fái m.a. aðgang að sérstakri sjálfsafgreiðslugátt og sveigjanlegum greiðslumöguleikum með sérstöku mánaðarlegu gjaldi. Í fyrirtækjaþjónustu EasyPark Ísland fá starfsmenn sérstakan aðgang að þjónustu EasyPark Ísland til að greiða fyrir bílastæði en það fari eftir því hvaða áskriftarleið sé valin hvort sérstök þjónustugjöld séu lögð á hvern notanda eða hvort það sé hluti af mánaðarlegu gjaldi.
33. Á greiðsluvélum Bílastæðasjóðs Reykjavíkur sé að finna auglýsingamiða frá EasyPark. Þar sé gerð grein fyrri því að gjald kunni að leggjast ofan á viðverugjald, eftir því hvaða þjónustuleið sé valin þegar greiðslulausn EasyPark Ísland sé notuð.
34. Á heimasíðu félagsins séu upplýsingar um EasyPark Ísland Small (greitt eftir notkun) og EasyPark Ísland Go (mánaðaráskrift) settar fram með skýrum hætti. Þessar upplýsingar séu aðgengilegar öllum á heimasíðu félagsins og uppfærast jafnóðum verði breytingar á gjaldskrá. EasyPark Ísland vilji vekja athygli á því að þau þjónustugjöld sem lögð séu á viðskiptavini félagsins gildi óháð því hvar þeir séu staddir í heiminum, hverju sinni, þar sem EasyPark Ísland bjóði upp á þjónustu sína. Þannig kunni að gilda mismunandi þjónustugjöld eftir uppruna viðskiptasambandsins og eftir því hvaða þjónustuleið sé valin. Sem dæmi sé nefnt að sömu þjónustugjöld gildi gagnvart íslenskum viðskiptavini á Íslandi og í Danmörku. Þá kom fram að með sama hætti gildi sömu þjónustugjöld gagnvart dönskum viðskiptavini í Danmörku og á Íslandi. Þá geti danskur viðskiptavinur verið með mánaðaráskrift í Danmörku og myndi slík áskriftarleið einnig gilda á Íslandi þegar viðkomandi nýtir sér þjónustu EasyPark Ísland hér á landi. Vegna þessa kunni að gilda mishá þjónustugjöld eftir því hvaðan viðskiptavinurinn sé og eftir því hvaða áskriftarleið sé valin.
35. Til viðbótar við framangreint sé upplýsingum um kostnað komið á framfæri við viðskiptavin innan smáforritsins sjálfs áður en bílastæðalota hefst. Þegar viðskiptavinur stilli endatíma bílastæðalotu með hjóli í smáforritinu birta smáforritið nákvæmt þjónustugjald sem leggst við bílastæðagjaldið áður en lotan hefst þ.e. áður en



viðskiptavinur staðfestir notkunina. Viðskiptavinur hefur þannig fullnægjandi upplýsingar um áætlaðan heildarkostnað bílastæðalotu, miðað við uppgefna tímalengd, áður en til greiðsluskyldu kemur.

36. Þegar um sé að ræða Express pay bílastæði þ.e. þar sem skráning bifreiðar fer fram með skannakerfi, birti smáforritið heildarkostnað, þ.m.t. þjónustugjald í samræmi við þjónustuleið viðskiptavinar, að lokinni notkun bílastæðisins. Notandi þurfi að hafa stofnað til viðskiptasambands við EasyPark Ísland áður svo unnt sé að nota Express pay bílastæðapjónustu EasyPark.
37. Að mati EasyPark Ísland sé upplýsingagjöf um þjónustugjald félagsins í fullu samræmi við þær kröfur sem gerðar verði til félagsins. Þá var talið upp hvar upplýsingar um þjónustugjald liggi fyrir, en þær liggja fyrir í skilmálum sem viðskiptavinur samþykki við stofnun aðgangs og hafi ávallt aðgang að í smáforritinu, á heimasíðu félagsins sem skilmálar vísi til, og í smáforritinu sjálfu, þar sem nákvæm fjárhæð þjónustugjalds birtist viðskiptavini áður en bílastæðalota hefjist.
38. Með bréfi Neytendastofu, dags. 3. júlí 2026, var félaginu tilkynnt að gagnaöflun málsins væri lokið og að málið yrði tekið til ákvörðunar hjá stofnuninni.

II. Niðurstaða

39. Mál þetta lýtur að upplýsingagjöf um gjald fyrir notkun greiðslulausnar EasyPark Ísland ehf. á gjaldskyldum bílastæðum. Taldi stofnunin að ákvæði 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, kynnu að eiga við í málinu. Auk framangreinds kemur til álita hvort EasyPark Ísland hafi gert viðeigandi úrbætur til samræmis við ákvörðun Neytendastofu nr. 18/2025.
40. Ákvæði 5. gr. laga nr. 57/2005 leggur almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fer fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna. Í 1. mgr. 8. gr. er um það fjallað að viðskiptahættir séu óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega, fjárhagslegri hegðun neytenda. Samkvæmt 2. málsl. 1. mgr. 8. gr. eru þeir viðskiptahættir sem brjóta í bága við ákvæði III. kafla 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 hefði annars ekki tekið og raski þar með fjárhagslegum hagsmunum hans eða hafi áhrif á fjárhagslega hegðun. Í 9. gr. er um



það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur, t.d. með almenntri framsetningu þó gefnar séu upp réttar staðreyndir, eða ef neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Þá kemur fram í 2. mgr. 9. gr. að viðskiptahættir séu villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja megja að almennt skipti máli fyrir neytendur og þær eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Í greinargerð með ákvæðinu kemur fram að hafa megja þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr. 9. gr. laganna.

Ákvörðun Neytendastofu nr. 18/2025

41. Með ákvörðun Neytendastofu nr. 18/2025, dags. 5. júní 2025, komst stofnunin að þeirri niðurstöðu að félagið hafi brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005 með því að birta ekki upplýsingar um kostnað við notkun smáforrits félagsins á miðum sem staðsettir voru á greiðsluvélum Bílastæðasjóðs Reykjavíkur. Með ákvörðuninni var EasyPark Ísland bannað að viðhafa framangreinda viðskiptahætti og þeim fyrirmælum beint til félagsins að koma miðum á fyrrnefndum greiðsluvélum í það horf að þeir uppfylli skilyrði laga nr. 57/2005.
42. Við skoðun Neytendastofu á miðum EasyPark Ísland á greiðsluvélum Bílastæðasjóðs þann 23. október 2025 varð stofnunin þess vör að fjárhæð gjalds fyrir notkun greiðslulausnar félagsins var ekki tilgreint þrátt fyrir ákvörðun stofnunarinnar nr. 18/2025. Frá birtingu ákvörðunarinnar hefur miðum verið skipt út og á nýjum miðum kemur nú fram að færslugjald geti lagst ofan á viðverugjald eftir þjónustuleið sem valið er við notkun á EasyPark.
43. Í svörum EasyPark Ísland kom fram að félagið telji það ekki vera raunhæft að koma að upplýsingum um endanlegt verð um hvers kyns þjónustuleiðir sem í boði eru á litlum auglýsingamiða á greiðsluvélum í eigu Bílastæðasjóðs Reykjavíkur. Vakti félagið einnig athygli stofnunarinnar á því að þjónustugjöld sem lögð eru á viðskiptavini EasyPark Ísland gildi óháð því hvar þeir séu staddir í heiminum, hverju sinni, þar sem félagið bjóði upp á þjónustu sína. Þannig kunni að gilda mismunandi þjónustugjöld eftir uppruna viðskiptasambandsins og eftir því hvaða þjónustuleið sé valin.
44. Samkvæmt ákvörðun Neytendastofu braut EasyPark Ísland gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga með því að tilgreina ekki kostnað fyrir notkun á greiðslulausn félagsins. Með vísan til gagna málsins hefur félagið ekki farið að ákvörðun Neytendastofu nr. 18/2025.



Merkingar EasyPark Ísland á gjaldskyldum bílastæðum

45. Líkt og fram hefur komið taldi Neytendastofa rétt að auka umfang málsins í samræmi við úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála í málum nr. 3/2025 og 5/2025. Taldi stofnunin koma til álita hvort fullnægjandi grein væri gerð fyrir gjaldi fyrir notkun greiðslulausnar EasyPark Ísland á bílastæðum þar sem greiðslulausn félagsins er kynnt neytendum.
46. Í svörum félagsins kom fram að upplýsingar um þjónustugjald liggi fyrir í skilmálum sem viðskiptavinir félagsins samþykki við stofnun aðgangs, á heimasíðu félagsins sem skilmálar vísi til og í smáforritinu sjálfu þar sem nákvæm fjárhæð þjónustugjalds birtist viðskiptavini áður en bílastæðalota hefst. Þá var vísað til þess að áður en viðskiptavinur hefur notkun á þjónustu EasyPark Ísland samþykkir hann skilmála þar sem skýrt sé vísað til þess hvar nánari upplýsingar um þjónustugjald félagsins sé að finna.
47. Á seljendum hvílir afdráttarlaus skylda til að greina frá upplýsingum sem almennt má telja að skipti neytendur máli við ákvörðun um að eiga viðskipti. Í þeim tilvikum þar sem boðið er upp á fleiri en eina greiðslulausn getur kostnaður vegna þeirra verið mishár og sumar hverjar án viðbótarkostnaðar fyrir neytendur. Telur stofnunin því upplýsingar um verð fyrir notkun greiðslulausnar á gjaldtökustað, þar sem þjónustan er kynnt neytendum, vera mikilvægar við ákvörðun þeirra um viðskipti.
48. Í svari EasyPark Ísland hefur félagið einnig vísað til þess að verðskrá félagsins sé breytileg m.a. eftir því hvernig áskrift neytendur hafi og frá hvaða landi neytendur séu. Að mati Neytendastofu getur flókin verðskrá ekki leyst fyrirtæki undan þeirri skyldu að birta upplýsingar sem telja megja að skipti neytendur máli við ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti við félagið. Í þeim tilvikum þar sem ekki er hægt að birta verð fyrir fram með einföldum hætti skal veita upplýsingar um með hvaða hætti verðið er reiknað.
49. Með vísan til framangreinds hefur EasyPark Ísland brotið gegn 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, með því að tilgreina ekki kostnað fyrir notkun á greiðslulausn félagsins á þeim gjaldsvæðum sem hún er kynnt neytendum.

Úrræði Neytendastofu

50. Undir rekstri málsins tóku gildi ný markaðssetningarlög nr. 44/2026 en við gildistöku þeirra féllu úr gildi lög nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Breytingarnar sem innleiddar voru með lögum nr. 44/2026 höfðu ekki í för með sér efnislegar breytingar er viðkemur viðskiptaháttum fyrirtækja, líkt og um er deilt í fyrirbyggjandi máli, sbr. ákvæði þágildandi laga nr. 57/2005.
51. Með vísan til a. liðar 2. mgr. 30. gr. markaðssetningarlaga nr. 44/2026 telur stofnunin rétt að banna EasyPark Ísland að viðhafa framangreinda viðskiptahætti og beinir stofnunin



jafnframt þeim fyrirmælum til EasyPark Ísland að bæta upplýsingagjöf til samræmis við ákvörðun þessa.

52. Við ákvörðun stjórnarsýsluviðurlaga tekur Neytendastofa mið af meginreglu 2. gr. almennra hegningarlaga nr. 19/1940 um lagaskil refsilöggjafar (lex mitior). Brot gegn lögum nr. 57/2005 vörðuðu stjórnvaldssektum samkvæmt ákvæði a. liðar 1. mgr. 22. gr. laganna en sektarrammi vegna þeirra var hækkaður sbr. 3. mgr. 33. gr. laga nr. 44/2026. Af framansögðu verður með hliðsjón af 2. gr. almennra hegningarlaga tekið mið af ákvæðum laga nr. 57/2005 við ákvörðun fjárhæðar stjórnvaldssektar en í því felst lægri sektarrammi en núgildandi ákvæði laga nr. 44/2026 kveða á um.
53. Með vísan til framangreinds og með heimild í 33. gr. laga nr. 44/2026 telur Neytendastofa rétt að leggja á sekt í samræmi við heimildir laganna. Með vísan til framangreindra sjónarmiða telur Neytendastofa brot EasyPark Ísland alvarlegt og til þess fallið að raska verulega fjárhagslegum hagsmunum neytenda auk þess að teljast til villandi viðskiptahátta. Að teknu tilliti til þessa, jafnræðis- og meðalhófsreglu stjórnarsýslulaga nr. 37/1993 og að um sé að ræða brot gegn fyrri ákvörðun stofnunarinnar telur Neytendastofa hæfilegt að leggja á EasyPark Ísland stjórnvaldssekt að fjárhæð 500.000 kr. (fimm hundruð og þúsund krónur) sbr. 33. gr. laga nr. 44/2026.

III. Ákvörðunarorð:

„EasyPark Ísland ehf., Dalvegi 30, 201 Kópavogi, hefur brotið gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 18/2025, *Upplýsingagjöf og viðskiptahættir EasyPark vegna gjaldskyldra bílastæða*, með því að tilgreina ekki kostnað fyrir notkun á greiðslulausn félagsins á miðum sem staðsettir eru á greiðsluvélum Bílastæðasjóðs Reykjavíkur.

EasyPark Ísland ehf., hefur með því að tilgreina ekki kostnað fyrir notkun á greiðslulausn félagsins á þeim gjaldsvæðum sem hún er kynnt neytendum 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 heimild í a. lið 2. mgr. 30. gr. markaðssetningarlaga nr. 44/2026 bannar Neytendastofa EasyPark Ísland ehf. að viðhafa framangreinda viðskiptahætti og beinir þeim fyrirmælum til Easy Park Ísland ehf. að bæta upplýsingagjöf til samræmis við ákvörðun þessa.



Með heimild í 33. gr. markaðssetningarlaga nr. 44/2026 leggur Neytendastofa stjórnvaldssekt á EasyPark Ísland ehf. að fjárhæð 500.000 (fimm hundruð þúsund krónur). Sektina skal greiða í ríkissjóð eigi síðar en þremur mánuðum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.“

Neytendastofa, 30. júlí 2026

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir