

ÚRSKURÐUR
ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA

MÁL NR. 3/2025

Kæra Isavia Innanlandsflugvalla ehf. á ákvörðun Neytendastofu 5. júní 2025 í máli nr. 20/2025.

- Þann 1. mars 2026 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 3/2025: Kæra Isavia Innanlandsflugvalla ehf. á ákvörðun Neytendastofu frá 5. júní 2025 í máli nr. 20/2024. Í málinu úrskurða Halldóra Þorsteinsdóttir, Gunnar Páll Baldvinsson og Sindri M. Stephensen.
- Með kæru, dags. 27. júní 2025, hefur kærandi kært til áfrýjunarnefndar neytendamála þá ákvörðun Neytendastofu að fyrirtækið hafi 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, með því að upplýsa neytendur ekki um gjald sem greiða þarf fyrir að nota stafrænar greiðslulausnir og með því að birta ekki upplýsingar um þjónustugjald vegna kröfu í heimabanka með áberandi og auðsjáanlegum hætti.
- Þá hefur kærandi einnig kært þá ákvörðun Neytendastofu að fyrirtækið hafi brotið gegn 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 með því að gefa neytendum til kynna að til staðar sé sjálfvirk greiðslukerfi eða sjálfvirk gjaldtaka án þess að taka fram að virkja þurfi það sérstaklega.
- Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 var kæranda bannað að viðhafa framangreinda viðskiptahætti. Þá var þeim fyrirmælum beint til kæranda að koma merkingum á gjaldtökustað í það horf að þær uppfylltu skilyrði laga nr. 57/2005.
- Með heimild í a. og c. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 var kæranda gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 500.000 krónur.
- Kærandi krefst þess aðallega að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi en til vara að hún verði felld úr gildi að hluta og sekt lækkuð verulega. Kæruheimild er í 2. mgr. 4. gr. laga nr. 62/2005 um Neytendastofu, sbr. 4. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005.

MÁLAVEXTIR

- Meðferð málsins hófst með bréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 8. apríl 2025. Var fyrirtækinu gerð grein fyrir því að Neytendastofa hefði framkvæmt vettvangskönnun á bílastæði félagsins á Reykjavíkflugvelli með hliðsjón af reglum um upplýsingagjöf til neytenda, verðmerkingum á gjaldstað og almennum viðskiptaháttum þeirra aðila sem sinna gjaldtöku fyrir bílastæði. Í ljós hafi komið að gjaldskrá kæranda innihélt ekki upplýsingar um fjárhæð færslugjalds sem legðist

á neytendur við greiðslu fyrir afnot bílastæðis þegar mismunandi greiðsluleiðir væru notaðar. Þá kæmi til álita hvort upplýsingagjöf félagsins væri villandi fyrir neytendur en á stóru skilti á bílastæðinu væri tekið fram að um sjálfvirkt greiðslukerfi væri að ræða og sjálfvirka gjaldtöku eftir fyrstu 15 mínúturnar. Upplýsingar um að greiða þyrfti þjónustugjald, væri ekki greitt eftir ákveðnum greiðsluleiðum, væri aftur á móti að finna í mun smærra letri neðarlega á skiltinu og væri ekki beintengt vísun í „sjálfvirkt greiðslukerfi“. Það væri 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, kynnu að eiga við um framangreinda viðskiptahætti.

6. Svar kæranda barst Neytendastofu með tölvubréfi þann 11. apríl 2025. Kærandi féllst á að bæta mætti merkingar á gjaldskyldum bílastæðum þess. Kærandi andmælti því þó að merkingum væri svo ábótavant að þær brytu í bága við góða viðskiptahætti, væru villandi eða óréttmætar.
7. Kærandi vísaði til þess að merkingar á gjaldskyldum svæðum yrði að skoða heildstætt en ekki horfa eingöngu til fyrstu merkinga við innakstur á stæðin. Við innakstur á gjaldskyld bílastæði æki viðskiptavinur fram hjá stórum merkingum með upplýsingum um gjaldskyldu og gjaldskrá bílastæðisins. Hvað varðaði merkinguna „sjálfvirkt greiðslukerfi“ teldi félagið nauðsynlegt að líta til þess að gjaldtaka og álagning færi sannanlega sjálfkrafa fram gagnvart viðskiptavinum. Viðskiptavinur gæti þó ekki vænst þess að greiðsla færi fram sjálfkrafa án nokkurrar aðkomu hans enda væri viðskiptavinum leiðbeint um að kynna sér greiðsluleiðir á www.rkvparking.is. Ein þeirra greiðsluleiða sem þar væri í boði, Autopay, byði viðskiptavinum að tengja kreditkort við ökutæki svo að greiðslur færu fram sjálfkrafa í kjölfar notkunar. Þannig væri boðið upp á sjálfvirkt greiðslukerfi fyrir þá viðskiptavini sem kysu að nýta sér það.
8. Viðskiptavinum væri skýrlega leiðbeint um að borga þyrfti fyrir bílastæðin með merkingum á stæðunum og við útakstur af þeim. Á merkjunum stæði orðrétt „Munið að borga fyrir bílastæðið“, „rkvparking.is“ og „Sé gjald ekki greitt innan 48 klst. eftir útkeyrslu er krafa send í heimabanka að viðbættu þjónustugjaldi kr. 1490. Ógreiddar kröfur munu verða sendar í innheimtu“. Sömu upplýsingar væri jafnframt að finna á merkjum við innakstur á stæðin og á heimasíðunni www.rkvparking.is. Þeir viðskiptavinir sem kysu að nýta sér ekki sjálfvirkt greiðslukerfi eða greiða handvirkt með þeim greiðslulausnum sem væru í boði, fengju þannig sendan reikning að viðbættu þjónustugjaldi í samræmi við gjaldskrá.
9. Að mati félagsins væri upplýsingagjöf félagsins til viðskiptavina bæði efnislega rétt, sbr. 9. gr. laga nr. 57/2005 og sýnileg viðskiptavinum með áberandi hætti í samræmi við 17. gr. laga nr. 57/2005 og 4. gr. reglna nr. 537/2011. Viðskiptahættir kæranda gætu ekki verið óréttmætir og háttsemi félagsins gæti ekki talist brjóta í bága við góða viðskiptahætti.
10. Í bréfi kæranda kom fram að fyrirtækið hefði verið í samskiptum við móðurfélag sitt um samræmingu á merkingum á gjaldskyldum stæðum félaganna. Kæranda væri þó kunnugt um að Neytendastofa hefði merkingar móðurfélagsins á Keflavíkurflugvelli til skoðunar og teldi

æskilegt að niðurstaða Neytendastofu í því máli lægi fyrir, áður en merkingar á innanlandsflugvöllum yrðu uppfærðar til samræmis. Þá var í lok bréfsins upplýst um að, af því gefnu að niðurstaða Neytendastofu lægi fyrir á þeim tíma, væri fyrirhugað að uppfæra merkingar félagsins á Reykjavíkflugvelli, Akureyrarflugvelli og Egilsstaðaflugvelli til samræmis við merkingar Isavia ohf. á Keflavíkflugvelli.

11. Með bréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 21. maí 2025, var félaginu tilkynnt að gagnaöflun málsins væri lokið og að málið yrði tekið til ákvörðunar hjá stofnuninni.

ÁKVÖRÐUN NEYTENDASTOFU

12. Í hinni kærðu ákvörðun eru rakin nánar tiltekin ákvæði laga nr. 57/2005. Auk 5. og 8. gr. laganna er bent á að í 1. mgr. 9. gr. laganna sé kveðið á um í hvaða tilvikum viðskiptahættir teljist villandi. Þá eru rakin ákvæði a., b. og d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Einnig eru rakin ákvæði 1. mgr. 13. gr. og 17. gr. laganna sem og 1. mgr. 4. gr. reglna nr. 537/2011.
13. Í niðurstöðukafla hinnar kærðu ákvörðunar er rakið að neytendum standi til boða að greiða fyrir bílastæði kæranda á Reykjavíkflugvelli með stafrænni greiðslulausn eða kröfu í heimabanka hafi ekki verið greitt með fyrstnefnda valkostinum. Greiði neytendur með annarri af stafrænu greiðslulausnunum eða kröfu í heimabanka greiði þeir gjald í tengslum við þá greiðsluleið sem valin er að viðbættu viðverugjaldi. Við skoðun Neytendastofu hafi komið í ljós að ekki væri gerð grein fyrir þóknun kysu neytendur að greiða fyrir viðveru með stafrænni greiðslulausn og að þjónustugjald vegna kröfu í heimabanka væri getið í töluvert smærra lettri en aðrar upplýsingar í verðskrá og á skiltum bílastæðisins.
14. Á seljendum hvíldi afdráttarlaus skylda til að upplýsa neytendur um endanlegt verð eða, ef ómögulegt væri að tilgreina endanlegt verð fyrirfram, alla þá þætti sem áhrif hefðu á endanlegt verð, áður en gengið væri til viðskipta. Til þess að upplýsingakröfum væri fullnægt þyrftu merkingarnar að vera skýrar, aðgengilegar og augljóst hvaða þjónustu átt væri við. Framsetning gjaldanna á verðskrá þyrfti því að vera þannig háttáð að neytendur áttuðu sig á að með greiðslu í gegnum stafræna greiðslulausn eða með kröfu í heimabanka bættist viðbótargjald við viðverugjald og að þeir áttuðu sig á ólíku gjaldi eftir þeirri greiðsluleið sem valin væri.
15. Að mati Neytendastofu væri ekki að sjá á aðsendum myndum að veittar væru upplýsingar um gjald vegna greiðslu í gegnum stafræna greiðslulausn. Þá væri þjónustugjalds getið í töluvert smærra lettri en annar texti. Skyldan til að birta upplýsingar um verð þjónustu fæli ekki aðeins í sér skyldu til að birta þær, heldur jafnframt að upplýsingarnar væru auðsjáanlegar. Neytendur ættu því að geta séð verð þjónustunnar með auðveldum hætti án fyrirhafnar og ekki þurfa að leita að upplýsingum um verðið í verðskrá félagsins. Mat á því hvort að birting upplýsinganna væri nægilega skýr væri eðli máls samkvæmt háð mati í hverju og einu tilviki fyrir sig, enda kynni matið að byggja á samverkandi þáttum. Neytendastofa gæti ekki fallist á þau sjónarmið kæranda að gerð væri grein fyrir þjónustugjaldi vegna kröfu í heimabanka með skýrum hætti.

Letrið sem notað væri til að greina frá gjaldinu væri töluvert smærra en annað letur á skiltunum og væri staðsett innan um annan texta þar sem verðskrá væri birt. Neytendur þyrftu því að hafa fyrir því að leita að upplýsingum um verð þjónustugjaldsins í verðskránni. Stofnunin sæi ekki réttmæta ástæðu fyrir því að félagið hefði ekki birt verð þjónustugjaldsins á sama hátt og annað verð sem birt væri í verðskrá félagsins með jafn eða álíka skýrum hætti.

16. Í niðurstöðukafla ákvörðunarinnar er einnig rakið að kærandi kæmi sjálfur fram í samskiptum við neytendur og ræki upplýsingasíðuna rkvparking.is sem veitti neytendum ýmiss konar upplýsingar um bílastæði fyrirtækisins t.a.m. greiðsluleiðir. Að framangreindu virtu ætti það að vera á ábyrgð kæranda að sjá til þess að neytendur væru upplýstir um það verð sem þeir greiddu fyrir viðveru á bílastæðunum. Upplýsingar um kostnað sem legðist á viðverugjald skipti neytendur máli og gæti haft áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti, sbr. 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Með vísan til framangreinds hefði kærandi brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr. sbr. 5. gr. og 17. gr. laga nr. 57/2005 og 1. mgr. 4. gr. reglna nr. 537/2011 með því að upplýsa neytendur ekki um gjald sem greiða þarf fyrir að nota stafræna greiðslulausnir og með því að birta ekki upplýsingar um þjónustugjald vegna kröfu í heimabanka með áberandi og auðsjáanlegum hætti.
17. Í hinn kærðu ákvörðun er vikið að því að á skiltum kæranda á bílastæðum fyrirtækisins væri tekið fram að um sjálfvirkt greiðslukerfi væri að ræða og að sjálfvirk gjaldtaka ætti sér stað eftir fyrstu 15 mínúturnar. Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu að almenn skírskotun til sjálfvirks greiðslukerfis og sjálfvirkjar gjaldtöku gæti verið villandi fyrir neytendur væri ekki tekið fram með skýrum hætti hvernig virkja þyrfti lausnina. Neytandi sem væri upplýstur um sjálfvirkt greiðslukerfi og greiðslulausn án frekari skýringa gæti talið að krafa yrði send í heimabanka sinn vegna viðverunnar og að hann þyrfti þ.a.l. ekki að aðhafast neitt frekar. Gæti það orðið til þess að neytanda bærst síðar krafa fyrir viðverugjaldi að viðbættu þjónustugjaldi vegna vangreiddrar viðveru sem annars hefði ekki þurft að greiða hefði neytandi greitt með því að skrá sig hjá fyrirtækinu Autopay AS eða nota smáforrit Parka lausna ehf.
18. Þá taldi Neytendastofa að ekki væri hægt að gera þá kröfu til neytenda að afla sér upplýsinga um virkjun sjálfvirkjar greiðslu þegar sjálfvirk gjaldtaka væri auglýst án skilyrða á skiltum félagsins. Auk fyrrnefnds væri ekki hægt að gera ráð fyrir því að áminning um að greiða fyrir viðveru og að krafa yrði send í heimabanka að viðbættu þjónustugjaldi væri ekki greitt innan 48 klukkustunda væri til þess fallin að neytandi áttaði sig á því að virkja þyrfti sjálfvirkt greiðslukerfi sérstaklega. Með vísan til framangreinds komst stofnunin að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, með því að gefa neytendum til kynna að til staðar væri sjálfvirkt greiðslukerfi/gjaldtaka án þess að taka fram að virkja þyrfti það sérstaklega.
19. Með hliðsjón af málsatvikum og með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 taldi Neytendastofa rétt að banna kæranda að viðhafa framangreinda viðskiptahætti og beindi þeim

fyrirmælum til félagsins að koma merkingum á gjalddökustað í það horf að þær uppfylltu skilyrði laga nr. 57/2005 og reglna nr. 537/2011.

20. Með vísan til a. liðar 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 og með hliðsjón af umfangi brota og víðtækra áhrifa á heildarhagsmuni neytenda lagði Neytendastofa stjórnvaldssekt. Að teknu tilliti til meðalhófsreglu og jafnræðisreglu stjórnarsýslulaga þótti hæfilegt að leggja á kæranda stjórnvaldssekt að fjárhæð 500.000 krónur.

RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU

21. Í kæru, dags. 27. júní 2025, er þess aðallega krafist að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi en til vara að hún verði felld úr gildi að hluta og að sekt verði lækkuð.
22. Kærandi byggir á því að annmarkar hafi verið á málsmeðferð Neytendastofu. Stofnunin hafi samsamað kæranda og Isavia ohf. við meðferð málsins. Þrátt fyrir að sama lögfræðideild kunní í tilteknum málum að sinna samskiptum beggja aðila réttlæti það ekki sameiningu þeirra í málsmeðferð, enda ólíkir ábyrgðaraðila þar að baki. Þannig hafi andmælafrestur kæranda verið óeðlilega skammur sem hafi skert rétt kæranda til að koma sjónarmiðum sínum á framfæri í samræmi við 13. gr. stjórnarsýslulaga nr. 37/1993.
23. Kærandi telur að rannsókn málsins hafi verið áfátt. Engra gagna hafi verið aflað um fjölda kvartana, umfang ætlaðra brota eða áhrif þeirra á fjárhagslega hagsmuni neytenda. Þá hafi engra upplýsinga verið aflað frá Parka lausnum ehf., enda þótt niðurstaða beinist að gjöldum sem falli til vegna þjónustu þess fyrirtækis við neytendur á grundvelli sérstaks samnings.
24. Kærandi telur að gera verði skýran greinarmun á þeim þætti málsins er lýtur að því að neytendur séu ekki upplýstir um gjald sem greiða þurfi fyrir að nota stafrænar greiðslulausnir og þann þátt er lýtur að upplýsingum um þjónustugjald vegna kröfu í heimabanka.
25. Að því er varðar stafrænar greiðslur bendir kærandi á að um sé að ræða greiðslur vegna þjónustu fyrirtækisins Parka lausna ehf. við notendur. Kærandi telur að hin kærða ákvörðun byggji á misskilningi þegar stofnunin telji að ófullnægjandi upplýsingar hafi verið veittar um færslugjald sem leggist á viðskiptavinum Parka lausna ehf. Um sé að ræða greiðslur vegna viðskipta neytenda við það fyrirtæki. Neytendur hafi frjálst val til að ákveða hvort greiðslulausn Parka lausna ehf. sé nýtt til að greiða fyrir bílastæðin. Aðrar greiðsluleiðir standi til boða.
26. Kjarni málsins sé að kærandi innheimti engin færslugjöld. Færslugjöld Parka lausna ehf. séu mismunandi eftir því hvernig samningssambandi viðskiptavinarins og Parka lausna ehf. sé háttað. Samkvæmt upplýsingum á heimasíðu Parka lausna ehf. sé bæði boðið upp á mánaðarlega áskrift og greiðslu fyrir stakar færslur. Sú þóknun sé fyrir þjónustu Parka lausna ehf. og greiðist ekki til kæranda.

27. Kærandi telur sig ekki bera skyldu á grundvelli 8. eða 9. gr. laga nr. 57/2005 til að kynna notendum bílastæða við flugvöllinn öll möguleg færslugjöld þriðju aðila sem leggjast kunna á þegar viðskipti eigi sér stað, hvort heldur um sé að ræða gjöld útgefenda greiðslukorta eða annarra milligönguaðila. Kærandi hafi óskað eftir upplýsingum frá Parka lausnum ehf. um hvernig viðskiptavinum séu kynnt gjöld þegar lagt er í bílastæðum kæranda. Kærandi fái ekki betur séð en að viðskiptavinum fyrirtækisins séu kynntar upplýsingarnar rækilega.
28. Þá sé engin ruglingshætta til staðar vegna færslugjalds tengt stafrænum greiðslum. Í þeim efnum leggur kærandi áherslu á að engin skoðun virðist hafa átt sér stað á þeim upplýsingum sem Parka lausnir ehf. veita notendum sínum, þ.m.t. þegar notandinn geri samning við fyrirtækið. Rannsókn málsins hafi ekki verið fullnægjandi að þessu leyti. Neytendastofu hafi borið að beita heildrænu mati og taka tillit til þess hvaða ályktanir hinn meðalskynsami neytandi mátti draga af þeim upplýsingum sem hann fékk og hvað hann mátti gera ráð fyrir á grundvelli almennrar vitneskju.
29. Að því er varðar þjónustugjald vegna kröfu í heimabanka mótmælir kærandi því að framsetning á skiltum fyrirtækisins séu ófullnægjandi að þessu leyti. Skilaboðin séu skýr, staðsett á sýnilegum stöðum og samræmist 17. gr. laga nr. 57/2005 og 4. gr. reglna nr. 537/2011. Þá liggi engar kvartanir eða gögn fyrir um að neytendur hafi verið blekkir eða upplifað sig þannig að villt hafi verið fyrir þeim.
30. Kærandi leggur áherslu á að Neytendastofu hafi borið að framkvæma heildrænt mat við skoðun á merkingum þar sem taka þurfti tillit til meðalskynsams neytenda. Umrætt viðmið endurspeglar í dómi Evrópuðómstólsins í máli nr. C-210/96. Miða skuli við almennan viðtakanda sem hafi yfirleitt sæmilega góða þekkingu á viðkomandi markaði, sem taki eftir venjulegum upplýsingum og beiti skynsemi, sé varkár í túlkun en ekki of varkár. Slíkt mat dragi úr vægi athugasemda er lúti einkum að stærð texta eða ætluðu ósamræmi.
31. Kærandi telur að neytandi sem fellur undir framangreinda skilgreiningu hafi vitað eða mátt vita að þjónustugjald myndi falla til ef ekki yrði greitt innan 48 klukkustunda frá því að bifreið var ekið af bílastæðinu. Viðskiptavinir séu ítrekað minntir á með upplýsingum á flugvellinum að muna að greiða. Neytendur geti ekki gert ráð fyrir að enginn kostnaður bætist við gangi þeir ekki sjálfir frá greiðslu.
32. Kærandi bendir á að á skilti í rennu þar sem ekið sé inn á hið gjaldskylda svæði við flugstöðina komi skýrt fram að bílastæðið sé gjaldskyldt og áminning um að muna eftir að greiða. Þá sé QR kóði inn á vefsíðu með nánari greiðsluupplýsingum og gjaldskrá. Einnig sé þar tilvísun í vefsíðuna sjálfa. Þá sé annað skilti við bílastæðið þar sem eftirfarandi standi: „Sé gjald ekki greitt innan 48 klst. eftir útkeyrslu er krafa send í heimabanka að viðbættu þjónustugjaldi kr. 1.490 ISK. Ógreiddar kröfur munu verða sendar í innheimtu.“

33. Þá segi þar jafnframt: „Gjaldskrá, greiðsluleiðir og skilmála má finna á vefnum“. Þar sé jafnframt vísað til vefsíðunnar www.rkvparking.is. Ekki sé nauðsynlegt að slá inn vefslóðina þar sem stór QR kóði sé til að skanna með snjallsíma. Þegar það sé gert birtist vefsíða með ítarlegum upplýsingum. Þar segi eftirfarandi:
34. „Hvernig greiði ég fyrir stæði? 1. Þú keyrir inn á stæðið og myndavélakerfið tekur mynd af bílnúmerinu. 2. Við brottför er keyrt út af stæðinu og myndavél tekur aftur mynd af bílnúmerinu. 3. Ef þú ert með reikning hjá Autopay og skráðar kortaupplýsingar þarftu ekkert að gera þar sem skuldfært er sjálfvirkt af kortinu. 4. Ef þú ert ekki með reikning og skráð kort hjá Autopay þarftu að fara hér inn og borgar stöðugjaldið. 5. Ef ekki er greitt fyrir stæðið 48 klst. frá útkeyrslu berst reikningur í heimabankann þinn að viðbættu 1.490 kr. þjónustugjaldi.“
35. Að auki sé fjöldi skilta sem minni notendur á að greiða við bílastæðið.
36. Kærandi telur þannig að hinn meðalskynsami neytandi átti sig fullkomlega á því að greiða þurfi fyrir þjónustuna og hvar megi nálgast upplýsingar um mögulegar greiðsluleiðir. Þá hafi hann alla möguleika á að átta sig á því hvaða gjöld falli til eða kunni að falla til á grundvelli þeirra upplýsinga sem komu fram eða voru aðgengileg. Einnig á grundvelli almennrar vitneskju.
37. Niðurstaða Neytendastofu virðist fyrst og fremst ráðast af leturstærð á stærra skiltinu. Þótt hluti af texta á skilti sé enn stærri þýði það ekki að texti sem fjalli um áhrif þess að ekki sé greitt innan 48 klukkustunda sé ekki nægilega sýnilegur. Skýrt komi fram með stórum stöfum að gjaldskrá, greiðsluleiðir og skilmála megi finna á vefnum.
38. Kærandi vísar til þess að fjallað hafi verið um tilvísanir á vefsíðum um samningsskilmála í fjölda dóma. Kærandi vísar til dóms Evrópudómstólsins í máli nr. 122/10. Í málinu hafi reynt á tilskipun um óréttmæta viðskiptahætti (2005/29/EB) og hafi dómstóllinn túlkað 4. mgr. 7. gr. tilskipunarinnar svo að það nægði að seljandi gæfi aðeins upp eiginleika vöru og vísaði á vef fyrir nánari upplýsingar, svo fremi sem vefurinn veitti þær upplýsingar sem krafist væri. Þá væri það ekki sjálfkrafa villandi vanræksla að vísa aðeins til byrjunarverðs, án skýringar á útreikningi eða að tilgreina hugsanleg viðbótargjöld. Matið færi eftir eðli vörunnar og miðli auglýsingarinnar.
39. Kærandi vísar einnig til þess að ekki sé unnt að komast inn á bílastæðið eða út af því án þess að fara fram hjá umræddum upplýsingaskiltum með tilvísun í www.rkv.parking.is þar sem jafnframt sé áminning um að notandi þurfi að muna að greiða. Þannig viti notandi að hann sé kominn inn á greiðsluvæði. Gera megi kröfu til hins meðalskynsama neytenda að hann kynni sér hvernig eigi að greiða, þ.m.t. að lesa þær upplýsingar sem fram komi á skiltum eða fara inn á vefsíður sem vísað sé til með stórum stöfum og QR kóða til hagræðis, enda standi nokkrar greiðsluleiðir neytendum til boða. Ekki sé um að ræða óvenjulega þjónustu.

40. Kærandi hafnar því að kostnaður sem leggist á viðverugjald geti haft áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti, sbr. 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Umræddur kostnaður leggist ekki sjálfkrafa við viðverugjald og hafi aðeins áhrif á ákvörðunartöku viðskiptavinar um það hvernig hann hyggist greiða fyrir viðskiptin. Að sama skapi taki viðskiptavinur sjálfstæða ákvörðun um greiðslu kostnaðar með notkun á greiðslulausn Parka lausna ehf. eða með því að fá greiðsluseðil í heimabanka að 48 klukkustundum liðnum.
41. Kærandi bendir á að alltaf muni einhverjir gleyma að greiða með sama hætti og menn kunni að gleyma að greiða í stöðumæli. Þrátt fyrir það séu engar upplýsingar á gjaldskyldum svæðum á vegum Reykjavíkurborgar um annað en P1 – P3. Á heimasíðu bílastæðasjóðs komi ekkert fram um að kostnaður geti fallið til vegna greiðslu með smáforritum þriðja aðila. Þá sé ekki að finna upplýsingar um að sekt komi til á skiltum. Að einhver kunni að hafa gleymt að greiða innan 48 klukkustunda þýði ekki að kærandi hafi gerst brotlegur við lög. Þá megi ætla að margir kjósi einfaldlega að fá greiðsluna í heimabanka með umræddu gjaldi. Hér beri að hafa í huga að gjaldið sem leggist við bílastæðagjaldið sé oftast hlutfallslega lágt miðað við bílastæðagjaldið sjálft, enda þeir sem leggi við flugvelli almennt í burtu a.m.k. í hálfan dag og flestir yfir nótt. Ómögulegt sé að fullyrða að þeir sem kunni að hafa greitt þjónustugjaldið hafi gert það án þess að vera meðvitaðir um að gjald myndi bætast við sem og hvert gjaldið yrði.
42. Kærandi hafnar því að tilefni hafi verið til að ákvarða stjórnvaldssekt gagnvart félaginu. Byggir sú afstaða einkum á því að kærandi hafi ekki brotið gegn lögum. Þá telur kærandi að Neytendastofu hafi borið að gæta meðalhófs en unnt hefði verið að koma með ábendingu til kæranda um hugsanleg brot og þannig veita kæranda tækifæri á að bæta úr merkingum innan tiltekins frests ef réttmæt ástæða hefði þótt til. Þá verði að horfa til þess að hið ætlaða brot hafi ekki ítrekunaráhrif þar sem fyrri brot séu ekki til staðar. Hvað sem öðru líði sé ákvörðun um stjórnvaldssekt ekki byggð á nokkrum gögnum um áhrif hinna ætluðu brota.
43. Neytendastofu var boðið að koma á framfæri athugasemdum við kæru kæranda og var þeim skilað með greinargerð stofnunarinnar, dags. 30. september 2025. Þar er þess krafist að hin kærða ákvörðun verði staðfest.
44. Neytendastofa hafnar því að stofnunin hafi samsamað kæranda og Isavia ohf. Upphaflega hafi stofnunin beint erindi til Isavia ohf., enda hafði stofnunin ekki upplýsingar um annað en að það fyrirtæki svaraði fyrir dótturfélög sín. Þá væri þess að geta að í samningi Isavia ohf. við Parka lausnir ehf., sem aflað hefði verið undir rekstri málsins hjá stofnuninni, segði að samningurinn væri á milli Parka lausna ehf., Isavia ohf. og dótturfélaga. Neytendastofa hafi verið í góðri trú þegar erindinu var upphaflega beint að Isavia ohf.
45. Neytendastofa hafnar því að kærandi hafi ekki haft nægilegt ráðrúm til að veita andmæli. Eftir að fulltrúi Neytendastofu hafi farið í vettvangsathugun á gjaldskyldum bílastæði kæranda hafi Isavia ohf. verið sent bréf, dags. 18. mars 2025, þar sem gerð var grein fyrir athugasemdum stofnunarinnar. Lögfræðideild kæranda, sem hafi svarað fyrir bæði Isavia ohf. og kæranda, hafi

sent Neytendastofu beiðni um frest með tölvubréfi, dags. 26. mars 2025, ásamt því að óskað var eftir staðfestingu á því að erindið lyti hvoru tveggja að merkingum á Keflavíkurflugvelli og Reykjavíkurflugvelli. Neytendastofa hafi veitt viðbótarfrest ásamt því að staðfesta framangreint. Svar Isavia ohf. hafi borist með bréfi 8. apríl 2025 en þar hafi fyrst komið fram beiðni um að athugasemdum vegna gjaldskyldra bílastæða á Reykjavíkurfelli yrði beint til kæranda. Þá þegar hafi Neytendastofa beint erindi til kæranda og veitt frest til svara en lengd svarfrestsins hafi byggt á þeirri staðreynd að erindið hafi legið hjá lögfræðideild kæranda, sem hefði svarað fyrir kæranda og móðurfélag kæranda, í alllangan tíma. Þá beri einnig að líta til þess að beiðni um framlengdan svarfrest hafi ekki borist frá kæranda vegna erindisins en Neytendastofa veiti iðulega rýmri frest til að svara erindum í slíkum tilvikum.

46. Neytendastofa hafnar því einnig að brotið hafi verið gegn 10. og 12. gr. stjórnslulaga. Sú skylda hvíli ekki á neytendayfirvöldum að framkvæma neytendakönnun áður en teknar séu íþyngjandi stjórnvaldsákvarðanir. Neytendastofa vísar til 18. inngangsorða tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2005/29/EB sem innleidd hafi verið með lögum nr. 57/2005. Þar komi skýrt fram að hugtakið hinn almenni neytandi sé ekki tölfraðilegt hugtak. Yfirvöld og dómstólar skuli sjálf ákvarða og meta hvort viðskiptahættir séu til þess fallnir að villa um fyrir hinum almenna neytanda með því að taka tillit til væntinga hins almenna neytanda og án þess að þurfa sérfræðiskýrslu eða neytendakönnun til.
47. Kærandi hafi einnig vísað til þess að engra upplýsinga hafi verið aflað frá Parka lausnum ehf. eða gerð úttekt á þeim upplýsingum sem það fyrirtæki veiti viðskiptavinum sínum. Neytendastofa tekur fram að Parka lausnir ehf. séu ekki aðilar málsins, enda snúi það að upplýsingagjöf kæranda. Þess megi þó geta að stofnunin hafi einnig tekið ákvörðun gagnvart Parka lausnum ehf. vegna upplýsingagjafar þess félags. Stofnunin hafi því vissulega gert úttekt á gjaldskrá og þeim upplýsingum sem það félag veiti viðskiptavinum sínum þótt slík úttekt sé ekki hluti máls kæranda.
48. Stofnunin hafi framkvæmt heildstætt mat á þeim viðskiptaháttum sem deilt sé um. Það mat sé framkvæmt á grundvelli þess skilnings sem hinn almenni neytandi leggi í viðskiptahættina eða hvernig þeir komi honum fyrir sjónir. Framangreint mat hafi í þessu tilviki lotið að stærð og staðsetningu leturs og hvort upplýsingar væru innan um annan texta eða settar fram sjálfstætt á skiltum. Þá hafi fulltrúar stofnunarinnar farið í vettvangseftirlit og tekið út upplýsingagjöf kæranda. Það sé rangt að stofnunin hafi einvörðungu beitt huglægu mati þrátt fyrir að vissulega hafi verið nauðsynlegt að beita huglægu mati upp að ákveðnu marki samhliða hlutlægu mati.
49. Að því er varðar þann hluta hinnar kærðu ákvörðunar að leggja stjórnvaldssekt á kæranda vísar Neytendastofa til þess að niðurstaðan hafi verið tekin á grundvelli heildræns mats á umfangi brota, víðtækra áhrifa á heildarhagsmuni neytenda og með hliðsjón af fyrri sektarákvörðunum stofnunarinnar.

50. Hvað varðar efnislega niðurstöðu hinnar kærðu ákvörðunar er í greinargerð Neytendastofu vikið að færslugjaldi vegna þjónustu Parka lausna ehf. Stofnunin vísar til þess að niðurstaða hennar um þetta grundvallist á þeirri afdráttarlausu skyldu sem hvíli á seljendum þjónustu að birta upplýsingar um endanlegt verð um alla framboðna þjónustu þar sem þjónustan er veitt, sbr. 1. mgr. 4. gr. reglna nr. 537/2011. Skylda hvíli á rekstraraðila bílastæða að birta upplýsingar um öll gjöld sem kunna að leggja á neytendur við að nýta sér þjónustu umræddra aðila. Sú skylda hvíli á rekstraraðila bílastæðanna óháð því hvort að gjöldin renni til þeirra eða samstarfsaðila þeirra. Það firri rekstraraðila bílastæða ekki ábyrgð á upplýsingagjöf að neytendur geti nálgast upplýsingar um gjald í smáforriti annars, ótengds félags, enda kveði skyldan á um að endanlegt verð skuli birt á gjaldtökustað. Ekki sé hægt að líta svo á að umrædd færslugjöld séu alls óháð kæranda og sambærileg við gjöld útgefenda greiðslukorta. Færslugjöld séu beintengd umræddum viðskiptum, enda komist neytendur ekki hjá því að greiða gjöldin kjósi þeir að beina viðskiptum sínum til Parka lausna ehf. en kærandi kynni og bjóði upp á þá þjónustu á gjaldskyldum bílastæðum sínum. Að framangreindu virtu sé ljóst að færslugjöldin falli á vegna framboðinnar þjónustu sem veitt sé á gjaldskyldum bílastæðum kæranda og honum því skylt að tiltaka þau í verðskrá sinni.
51. Varðandi gjald sem kærandi kjósi að kalla þjónustugjald vegna kröfu í heimabanka sé í raun um að ræða aukagjald sem leggist á neytendur við að greiða ekki fyrir viðveru á bílastæðum kæranda innan 48 klukkustunda frá brottför. Stofnunin taki undir með kæranda að gjaldskyld bílastæði kæranda séu vel merkt og afmörkuð. Á hinn bóginn sé upplýsingum um umrætt þjónustugjald ekki komið á framfæri við neytendur á skýran og greinargóðan hátt, enda séu upplýsingar um gjaldið ekki auðsjáanlegar fyrir neytendur. Gjaldskrá sé birt með áberandi hætti í stóru letri en vísun til þjónustugjalds sé birt í samfelldum texta neðarlega á skiltum í mun smærra letri. Í því samhengi verði að hafa í huga að neytendur séu inni í bifreið á ferð þegar farið sé fram hjá umræddum skiltum. Verði því að gera enn ríkari kröfur um að upplýsingar um öll gjöld séu birt á skýran og áberandi hátt. Þá sé til þess að líta að upplýsingar sem komi fram á skiltum sem séu á gönguleiðum séu ekki aðgengilegar þeim neytendum sem ekki yfirgefi bifreið sína, t.d. þegar farþegum sé skutlað í flug eða þeir sóttir.
52. Neytendastofa fellst á að unnt sé að finna skilmerkilegar upplýsingar um greiðsluskyldu og greiðsluleiðir á vefsíðu kæranda. Sú upplýsingagjöf komi ekki í staðinn fyrir þá skyldu sem hvíli á seljendum að birta upplýsingar um endanlegt verð og verðskrá yfir alla framboðna þjónustu á sölustað. Að sama skapi hafnar Neytendastofa þeirri staðhæfingu kæranda að niðurstaða hinnar kærðu ákvörðunar byggji á leturstærð á einu skilti. Niðurstaðan byggji á fjölda innsendra mynda frá kæranda sem og vettvangsathugun fulltrúa stofnunarinnar.
53. Neytendastofa telji að vísun kæranda til niðurstöðu Evrópudómstólsins í máli nr. 122/10 sé haldlaus, enda séu málsatvik með engu sambærileg við málsatvik hinnar kærðu ákvörðunar. Í því máli hafi reynt á hvort nægjanlegt væri að vísa aðeins til ákveðins upphafsverðs þegar óhægt væri að reikna endanlegt verð fyrirfram. Að mati Neytendastofu verði hins vegar að skilgreina

þjónustugjaldið sem mikilvægar upplýsingar fyrir neytendur sem geti haft áhrif á ákvörðun um að eiga viðskipti. Þá sé þjónustugjaldið fyrirfram ákveðin fjárhæð og því auðvelt að finna það út og veita upplýsingar um það.

54. Að því er varðar tilvísanir kæranda til þess hvernig gjaldtöku bílastæðasjóðs Reykjavíkurborgar sé háttáð vísar Neytendastofa til þess að sú starfsemi byggji á umferðalögum nr. 77/2019, reglugerð nr. 250/2024 um umferðarmerki og notkun þeirra og reglum nr. 1401/2021 um notkun stöðureita og gjaldtöku í Reykjavíkurborg. Starfsemin sé því byggð á lagaboði og reglum, enda um opinberan aðila að ræða og staða hans því á engan hátt sambærileg við stöðu einkaaðila sem kjósi að innheimta gjöld vegna viðveru á bílastæðum í þeirra eigin eigu eða umsjá.
55. Í greinargerð Neytendastofu er vísað til þess að kærandi byggji á því að ómögulegt sé að fullyrða að þeir sem kunni að hafa greitt þjónustugjaldið hafi gert það án þess að vera meðvitaðir um að gjald myndi bætast við sem og hvert gjaldið yrði. Kærandi vísi til þess að þjónustugjaldið sé oftast hlutfallslega lágt miðað við bílastæðagjaldið sjálft, enda séu þeir sem leggi á flugvelli almennt í burtu a.m.k. í hálfan dag og flestir yfir nótt. Neytendastofa telur að þetta byggji á misskilningi en ætla megi að þjónustugjaldið leggist helst á þá neytendur sem nýti bílastæði kæranda til stuttrar viðveru þegar verið sé að sækja eða skutla farþegum í flug en sá tímarammi sem neytendum sé gefinn til gjaldfrjálsrar viðveru sé mismunandi eftir bílastæðum. Því megi ætla að stór hluti þeirra tilvika þar sem þjónustugjald sé lagt á neytendur sé þegar neytendur aki út af bílastæðum en átti sig ekki á að gjaldfrjálsi tíminn sé leiðinn. Því sé enn mikilvægara að upplýsingum um þjónustugjaldið sé komið á framfæri á skýran, greinargóðan og auðsjáanlegan hátt á gjaldtökustað.
56. Í greinargerðinni er bent á að í gögnum málsins sé að finna fjölda mynda af skiltum sem staðsett séu á bílastæðum kæranda. Upplausn og myndgæði þeirra sé þó með þeim hætti að erfitt sé að lesa texta eða átta sig á staðsetningu þeirra. Óháð því sé rétt að ítreka að niðurstaða hinnar kærðu ákvörðunar hverfist ekki um afmörkun gjaldskyldra stæða eða fjölda skilta heldur upplýsingagjafar á skiltum og hvort að sú upplýsingagjöf sé veitt á skýran og greinargóðan og auðsjáanlegan hátt.
57. Að því er varðar skyldu kæranda til að koma merkingum í annað horf er það afstaða Neytendastofu að allar upplýsingar sem skipti neytendur máli þurfi að koma fram á skiltum á gjaldtökustað með skýrum, greinargóðum og auðsjáanlegum hætti. Þær upplýsingar taki m.a. til allra gjalda sem kunni að leggjast á neytendur við að nýta sér gjaldskyld bílastæði.
58. Í greinargerðinni er tekið fram að ákvörðun Neytendastofu um beitingu stjórnvaldssektar hafi verið tekin með tilliti til meðalhófsreglu og jafnræðisreglu stjórnsýslulaga og tekið mið af sektarákvörðunum í sambærilegum málum. Brot kæranda hafi verið umfangsmikil og haft víðtæk áhrif á heildarhagsmunum neytenda.

59. Ítrekað er að fjárhagslegar upplýsingar um gjöld og kostnað sem neytendur þurfi að bera séu almennt séð upplýsingar sem skipti neytendur máli. Því verði að telja að upplýsingar um bæði færslugjald sem og þjónustugjald séu upplýsingar sem almennt skipti neytendur máli, sbr. 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Þá beri kærandi, sem rekstraraðila bílastæðanna, ábyrgð á því að upplýsingum um öll gjöld sé komið á framfæri við neytendur. Það firri kæranda ekki ábyrgð á þeirri upplýsingagjöf að gjald renni til viðsemjanda kæranda. Bílastæðin séu rekin af og í umsjá kæranda, fyrirtækið hanni og setji upp skilti á gjaldtökustað og ákveði hvaða upplýsingar þar komi fram. Kærandi beri því ábyrgð á því að verðskrá yfir alla framboðna þjónustu sem veitt sé á gjaldskyldum bílastæðum fyrirtækisins sé birt með áberandi hætti þar sem þjónustan er veitt. Í greinargerðinni er enn fremur áréttað að kærandi kynni og bjóði upp á þjónustu Parka lausna ehf. og sé því skylt að upplýsa um verð þeirrar þjónustu.
60. Neytendastofa bendir einnig á að það hafi ekki þýðingu við mat á því hvort 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 eigi við að kostnaður vegna þjónustugjalds leggist ekki sjálfkrafa við viðverugjald. Upplýsingar um þjónustugjaldið og hvort það kunni að leggjast ofan á viðverugjald séu upplýsingar sem séu til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti við kæranda. Til hliðsjónar vísar Neytendastofa til dóms Hæstaréttar Íslands í máli nr. 7/2024 þar sem reyndi m.a. á hvort til sammings hefði stofnast, og þar með greiðsluskyldu, með þeirri athöfn ökumanns að leggja í gjaldskyld stæði. Í dómnum hafi rétturinn tekið fram að því hafi þurft að leysa úr því hvort áfrýjandi málsins hefði kynnt væntanlegum notendum bílastæðanna fyrir fram og skýrlega grundvöll notkunarinnar og fyrirkomulag gjaldtöku. Það sé lykilatriði að mati réttarins að fyrirkomulag gjaldtöku sé skýrlega komið á framfæri við notendur gjaldskyldra bílastæða svo að til sammings og greiðsluskyldu stofnist. Að mati Neytendastofu sé innheimta færslugjalda og álagning þjónustugjalds mikilvægur hluti af fyrirkomulagi við gjaldtöku og þurfi upplýsingum um þau gjöld því skýrlega að vera komið á framfæri við neytendur svo heimild til greiðsluskyldu vegna þeirra gjalda stofnist. Að mati stofnunarinnar hafi svo ekki verið gert á bílastæðum kæranda.
61. Kærandi gerði athugasemdir við greinargerð Neytendastofu með bréfi, dags. 28. janúar 2026. Kærandi leggur þar áherslu á að allar helstu upplýsingar um gjaldskyldu og þjónustuskilmála séu aðgengilegar við innkeyrslu að stæðunum og innan svæðisins sjálfs. Þegar ekið sé inn á svæðið sé það skýrt merkt sem gjaldskyld og verði meðalskynsamur neytandi að gera ráð fyrir greiðsluskyldu og kynna sér í hverju hún felist, enda séu þær upplýsingar sannanlega til staðar á sölustaðnum, sem ekki sé deilt um. Upplýsingar um gjaldskyldu, þjónustugjald og greiðslufrest séu settar fram á skýran hátt með texta á skiltum, QR-kóðum og tilvísun í vefsíðu, og veiti QR-kóðarnir beinan og tafarlausan aðgang að heimasíðu með gjaldskrá og skilmálum, sem tryggi að upplýsingar séu aðgengilegar áður en ákvörðun um kaup sé tekin. Skýrt komi jafnframt fram að greiða þurfi fyrir notkun bílastæðis og að greiðsluleiðir séu í boði í gegnum smáforrit Parka lausna ehf.

62. Merkingarnar uppfylli skilyrði 1. mgr. 4. gr. reglna nr. 537/2011 um verðupplýsingar, þar sem kveðið sé á um að verðskrá skuli vera birt með áberandi, skýrum og aðgengilegum hætti á sölustað. Þá beri sérstaklega að líta til 2. mgr. sömu greinar, þar sem gert sé ráð fyrir að þegar ekki sé unnt að birta tæmandi verðskrá vegna fjölda þjónustumöguleika nægi að birta útdrátt úr verðskrá með helstu liðum og hafa fulla verðskrá aðgengilega á sölustað. Þær aðstæður eigi við í þessu tilviki, enda hafi full verðskrá verið aðgengileg með rafrænum hætti á sölustað og upplýsingar um hana jafnframt birst á skiltum á svæðinu. Hér sé um að ræða bílastæði við flugvöll en ekki hefðbundna verslun, og sé því mikilvægt að stjórnáráð taki mið af eðli staðarins.
63. Af þessum sökum standist ekki sú fullyrðing Neytendastofu að upplýsingagjöf hafi verið ófullnægjandi. Þá verði ekki hjá því komist að benda á að Neytendastofa virðist hvorki hafa aflað gagna né framkvæmt vettvangsskoðun til að leggja mat á aðgengi upplýsinga á staðnum, enda þurfi að fara fram heildstætt mat við aðstæður sem þessar.
64. Kærandi leggur áherslu á að upplýsingagjöf um þjónustugjald að fjárhæð kr. 1.490 og greiðslufrest að 48 klukkustundum hafi verið fullnægjandi og í samræmi við lögbundna upplýsingaskyldu. Á skiltum komi skýrt fram að greiða beri fyrir bílastæði innan 48 klukkustunda frá innkeyrslu, og að þjónustugjald bætist við ef ekki sé greitt innan þess frests, en þær upplýsingar séu settar fram með stjórnúmerkingu og skýrum texta. Á skilti í rennu þar sem ekið sé inn á hið gjaldskylda svæði við flugstöðina komi jafnframt skýrt fram að bílastæðið sé gjaldskilt, ásamt áminningu um að muna eftir greiðslu, og sé þar jafnframt QR-kóði sem vísi inn á vefsíðu með nánari greiðsluupplýsingum og gjaldskrá. Þá sé við bílastæðið annað skilti þar sem fram komi að ef gjald sé ekki greitt innan 48 klukkustunda eftir útkeyrslu verði krafa send í heimabanka að viðbættu þjónustugjaldi að fjárhæð kr. 1.490 krónur og að ógreiddar kröfur verði sendar í innheimtu.
65. QR-kóðar og vefslóðir vísi neytanda tafarlaust á síðu þar sem skilmálar og verð séu skýr og aðgengileg, og séu upplýsingarnar því ekki einungis aðgengilegar á sölustaðnum heldur njóti neytandinn jafnframt verulegs svigrúms, allt að 48 klukkustunda, til að kynna sér skilmála og framkvæma greiðslu. Slíkt svigrúm tryggi að neytandi geti tekið upplýsta ákvörðun um greiðslu fyrir þjónustu eftir að hann hafi yfirgefið staðin, og verði þar með ekki hjá því komist að líta svo á að neytandi hafi í reynd ríkari möguleika en almennt gerist til að kynna sér gjaldtöku og forðast þjónustugjaldið með einfaldri greiðslu innan tilgreinds frests.
66. Af framangreindu leiði að fullyrðingar um villandi eða óljósa framsetningu þjónustugjalds standist hvorki lög né réttarframkvæmd. Þvert á móti hafi kærandi tryggt að upplýsingarnar séu veittar með skýrum, aðgengilegum og tímalegum hætti, sem uppfylli bæði 2. mgr. 9. gr. og 17. gr. laga nr. 57/2005, sem og reglur nr. 537/2011 um verðupplýsingar.
67. Kærandi leggur áherslu á að Parka lausnir ehf. sé sjálfstæður þjónustuveitandi og að viðskiptasamband myndist beint milli neytanda og þess fyrirtækis við notkun smáforritsins.

Rafrænir samningar jafngildi skriflegum samningum samkvæmt 8. gr. laga nr. 30/2002 um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, og verði því að líta svo á að samningur um greiðslu og hugsanlegt þjónustugjald sé gerður milli neytanda og Parka lausna ehf. en ekki kæranda. Gjald sem kunni að leggjast á við notkun smáforritsins sé hvorki ákveðið né innheimt af kæranda, og geti kærandi því ekki talist bera upplýsingaskyldu um viðskiptaskilmála Parka lausna ehf.

68. Ef fallist yrði á afstöðu Neytendastofu myndi það leiða til þess að til dæmis Reykjavíkurborg þyrfti að merkja öll bílastæði með gjaldskrá allra mögulegra þjónustuveitenda sem neytandi kynni að nýta sér, svo sem Parka, Verna, Síminn Pay og annarra, óháð því hvort borgin hefði nokkra aðkomu að þeim viðskiptasamböndum. Slík krafa væri bæði óraunhæf og í andstöðu við meginreglur samningaréttar, þar á meðal um sjálfstæði samninga, auk þess sem með henni yrði lögð ómálefnaleg ábyrgð á kæranda vegna þjónustu sem hann hvorki veitir né hefur áhrif á. Þá liggi fyrir að Neytendastofa sjálf hafi til meðferðar sérstakt mál sem varði þjónustu Parka lausna ehf., og blasi við að sá ágreiningur eigi ekki heima í máli kæranda.
69. Í athugasemdum kæranda er síðan vikið að einstökum lagaákvæðum sem hin kærða ákvörðun sé reist á. Að því er varðar 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 bendir kærandi á að ákvæðið geri kröfu um að viðskiptahættir raski verulega eða séu líklegir til að raska fjárhagslegri hegðun neytenda. Í málinu liggi hvorki fyrir kvartanir neytenda né töluleg gögn sem sýna að hegðun hafi raskast. Neytendastofa byggji á tilfinningalegu mati án þess að leggja fram sannanir eða framkvæma rannsókn á hegðun neytenda. Upplýsingar hafi verið aðgengilegar fyrir og við ákvörðunartöku og engin skjalfest gögn sýni að neytendur hafi verið blekkir eða upplýsingarnar verið villandi.
70. Að því er varðar 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 bendir kærandi á að upplýsingar hafi verið settar fram með texta og skiltum, aðgengilegar í gegnum QR-kóða og vefsíðu og veittar áður en greiðsla átti sér stað. Þær hafi því hvorki verið faldar né leynt. Ekki liggi fyrir gögn sem sýni að neytandi hafi verið í villu. Að mati kæranda standist ákvæði 9. gr. laga nr. 57/2005 ekki nánari skoðun.
71. Varðandi 17. gr. laga nr. 57/2005 bendir kærandi á að samkvæmt ákvæðinu skuli verð vera sýnilegt „á svo áberandi hátt [...] að auðvelt sé að sjá það“. Kærandi bendir á að ekki sé um hefðbundna verslun að ræða heldur víðfeðmt svæði með dreifðum greiðslumöguleikum. Verð birtist á skiltum við innkeyrslu, í gegnum QR-kóða og í smáforriti Parka lausna ehf. áður en greiðsla sé staðfest. Þetta tryggi að verðupplýsingar séu áberandi og aðgengilegar í skilningi ákvæðisins.
72. Að því er varðar 1. og 2. mgr. 4. gr. reglna nr. 537/2011 geri reglurnar ráð fyrir að þegar ekki sé unnt að birta tæmandi verðskrá vegna eðlis þjónustunnar dugi að birta útdrátt og hafa fulla skrá aðgengilega á sölustað. Þetta hafi verið gert í því tilviki sem sé til umfjöllunar í gegnum QR kóða og í smáforriti Parka lausna ehf.

73. Um viðurkenningu á rafrænni upplýsingamiðlun og meðalskynsaman neytanda bendir kærandi á að neytandinn hafi tök á að kynna sér allar upplýsingar áður en greiðsla fari fram. Meðalskynsamur neytandi eigi núorðið snjallsíma. Samkvæmt könnun MMR árið 2016 eigi 86,7% Íslendinga snjalltæki. Nú sé hlutfallið enn hærra. Í dómi Evrópudómstólsins í máli C-122/10 sé lögð áhersla á að það nægi að veita upplýsingar með aðgengilegum og tímabærum hætti. Ekki sé gerð krafa um að þær birtist allar á auglýsingaskilti. Með vísan til þessa telji kærandi að það standist ekki að allar upplýsingar þurfi að koma fram beint á hverju skilti.

NIÐURSTADA

74. Í máli þessu leitar kærandi endurskoðunar á ákvörðun Neytendastofu þar sem komist var að þeirri niðurstöðu að fyrirtækið hefði brotið gegn 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga og 17. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með því að upplýsa neytendur ekki um gjald sem greiða þarf fyrir að nota stafrænar greiðslulausnir og með því að birta ekki upplýsingar um þjónustugjald vegna kröfu í heimabanka með áberandi og auðsjáanlegum hætti. Þá var komist að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði brotið gegn 1. mgr. 8 gr. og 2. mgr. 9 gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, með því að gefa neytendum til kynna að til staðar væri sjálfvirk greiðslukerfi eða sjálfvirk gjaldtaka án þess að taka fram að virkja þurfi það sérstaklega.
75. Kærandi krefst þess aðallega að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi en til vara að hún verði felld úr gildi að hluta og að sekt verði lækkuð.
76. Kærandi vísar meðal annars til þess að málsmeðferð Neytendastofu hafi verið ábótavant. Stofnunin hafi við meðferð málsins samsamað kæranda móðurfélagi sínu Isavia ohf. sem hafi leitt til þess að ráðrúm kæranda til að veita andmæli hafi verið takmarkað. Með þessu hafi verið brotið gegn andmælarétti fyrirtækisins samkvæmt 13. gr. stjórnarsýslulaga nr. 37/1993.
77. Eins og rakið er hér að framan hófst meðferð máls vegna bílastæða kæranda við Reykjavíkurlflugvöll með bréfi Neytendastofu, dags. 18. mars 2025, til móðurfélags kæranda. Eftir ábendingu móðurfélagsins sendi stofnunin síðan bréf sama efnis til kæranda sjálfs, dags. 8. apríl 2025. Þar var kæranda veittur frestur til 11. sama mánaðar til að koma á framfæri andmælum vegna erindisins.
78. Fallast verður á það með kæranda að félaginu hafi verið veittur skammur tími til andmæla á lægra stjórnarsýslustigi. Fyrir liggur þó að af hálfu kæranda var brugðist við erindi Neytendastofu af sama lögmanni samstæðunnar og hafði gætt hagsmuna móðurfélags kæranda, m.a. á fyrri stigum. Má þannig ráða af atvikum að í reynd virðist það ekki hafa komið að sök fyrir kæranda að upphaflegu erindi Neytendastofu var beint að móðurfélagi hans.
79. Óháð framangreindu hefur kærandi átt þess fullan kost að leggja fram andmæli við afstöðu Neytendastofu við meðferð málsins fyrir áfrýjunarnefndinni en annmarki á 13. gr. stjórnarsýslulaga leiðir ekki sjálfkrafa til þess að ákvörðun lægra setts stjórnvalds verði ógilt ef ljóst er að kærandi hefur á kærustigi átt þess fullnægjandi kost að koma á framfæri sjónarmiðum sínum um efni máls,

sbr. dóm Hæstaréttar Íslands 30. október 2003 í máli nr. 37/2003. Með vísan til alls þessa verður ekki fallist á að ástæða sé til að ógilda hina kærðu ákvörðun á grundvelli þess að brotið hafi verið gegn andmælarétti kæranda.

80. Kærandi hefur einnig vísað til þess að rannsókn málsins hafi verið ófullnægjandi og að þar af leiðandi hafi verið brotið gegn rannsóknarreglu 10. gr. stjórnslulaga nr. 37/1993. Kærandi vísar í þessu samhengi til þess að ekki hafi verið aflað gagna um fjölda kvartana, umfang ætlaðra brota eða áhrif þeirra á fjárhagslega hagsmuni neytenda. Þá hafi upplýsinga ekki verið aflað frá Parka lausnum ehf.
81. Samkvæmt 10. gr. stjórnslulaga nr. 37/1993 skal stjórnvald sjá til þess að mál sé nægjanlega upplýst áður en ákvörðun er tekin í því. Mál þetta lýtur að því hvort merkingar að því er varða þjónustu kæranda hafi verið fullnægjandi eða verið villandi og þar með falið í sér óréttmæta viðskiptahætti. Til að leggja mat á þetta atriði var Neytendastofu nauðsynlegt að framkvæma athugun á merkingum kæranda og verður ekki séð að þörf hafi verið á því að afla upplýsinga um framangreind atriði sem kærandi vísar til í kæru. Er og á það bent að sú skylda hvílir ekki á Neytendastofu að kanna sérstaklega fjölda kvartana eða áhrif á einstaka neytendur heldur að leggja mat á það hvort háttsemi sé líkleg til eða til þess fallin að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að ganga til viðskipta eða raska hagsmunum þeirra. Verður ekki fallist á að ógilda beri hina kærðu ákvörðun á grundvelli þess að rannsókn málsins hafi verið áfátt að framangreindu leyti.
82. Kemur þá til skoðunar hvort ástæða sé til að fella hina kærðu ákvörðun úr gildi, að hluta eða í heild, með vísan til þess að upplýsingagjöf kæranda til neytenda hafi verið fullnægjandi með hliðsjón af þeim ákvæðum sem hin kærða ákvörðun er reist á.
83. Í 5. gr. laga nr. 57/2005 er mælt fyrir um almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum og eru slíkir viðskiptahættir nánar skilgreindir í III.-V. kafla laganna. Í 1. mgr. 8. gr. kemur fram að viðskiptahættir séu óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Samkvæmt 2. mgr. 9. gr. teljast viðskiptahættir 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.
84. Samkvæmt 17. gr. laga nr. 57/2005 skal fyrirtæki, sem selur vöru eða þjónustu, merkja vöru sína og þjónustu með verði eða sýna það á svo áberandi hátt á sölustaðnum að auðvelt sé fyrir neytendur að sjá það. Þá er mælt fyrir um að Neytendastofa geti sett nánari ákvæði um verðmerkingar með opinberri tilkynningu.
85. Á grundvelli ákvæðisins hefur Neytendastofa meðal annars sett reglur nr. 537/2011 um verðupplýsingar við sölu á þjónustu. Í 4. gr. reglnanna er fjallað um verðupplýsingar. Þar segir einkum og sér í lagi að verðskrá yfir alla framboðna þjónustu skuli 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 eigi við. Í þeim tilvikum sem fjöldi þjónustumöguleika gerir seljanda ókleift að birta tæmandi verðskrá er skylt að birta með áberandi hætti útdrátt úr verðskrá, þar sem fram kemur verð á helstu þjónustuliðum. Í þeim tilvikum skal verðskrá yfir alla þjónustu þó ávallt vera aðgengileg á sölustað.

86. Kærandi hefur vísað til þess að við túlkun framangreindra ákvæða verði að hafa hliðsjón af því hvernig háttar til með merkingar á bílastæðum í eigu Reykjavíkurborgar og sem rekin eru af bílastæðasjóði borgarinnar. Fallast má á að þær merkingar sem almennt eru notaðar á umræddum bílastæðum kunni að móta þær væntingar sem almennur neytandi hefur til merkinga á öðrum bílastæðum. Slíkar væntingar hafa áhrif við það heildarmat sem framkvæma þarf á grundvelli ákvæða laga nr. 57/2005. Á hinn bóginn verður ekki framhjá því litið að sérstaklega er mælt fyrir um bílastæði sem rekin eru af sveitarfélögum í umferðalögum nr. 77/2019. Þar segir í 2. mgr. 86. gr. að sveitarstjórn sé heimilt að setja reglur um notkun stöðureita og gjaldtöku fyrir hana á landi í umráðum hennar. Ákvæði 6. mgr. 86. gr. laganna setur síðan ákveðin takmörk við fjárhæð stöðugjalda en mælir einnig fyrir um að gjaldskrá skuli birta notendum á aðgengilegan hátt. Löggjafinn hefur því mælt fyrir það sérstaklega hvaða kröfur verða gerðar til birtingar gjaldskrár að því er varðar bílastæði í umráðum sveitarfélaga. Víkja slíkar sértækar reglur ekki til hliðar öðrum reglum sem gilda um upplýsingagjöf á sölustað vegna sölu á þjónustu.
87. Í þessu samhengi er rétt að taka fram að samkvæmt 4. mgr. 86. gr. umferðarlaga er ríkisaðila heimilt, með samþykki ráðherra, að setja reglur um notkun stöðureita og gjaldtöku fyrir hana á landi í eigin umráðum. Í slíkum tilvikum er það ráðherra sem innheimtir gjaldið eða felur öðrum að sjá um innheimtuna með samningi. Verður ekki annað ráðið en að í slíkum tilvikum gildi framangreind 6. mgr. 86. gr. einnig um birtingu gjaldskrár. Á hinn bóginn verður ekki ráðið af gögnum málsins að gjaldtaka kæranda sé reist á framangreindum ákvæðum umferðarlaga og kærandi ekki vísað til þeirra í máltilbúnaði sínum. Koma þau því, eðli málsins samkvæmt, ekki til frekari skoðunar við meðferð þessa máls.
88. Með hinni kærðu ákvörðun var meðal annars komist að þeirri niðurstöðu að brotið hefði verið gegn framangreindum ákvæðum laga nr. 57/2005 með því að upplýsa neytendur ekki um gjald sem greiða þarf fyrir að nota stafrænar greiðslulausnir. Af ákvörðuninni verður ráðið að þessi hluti hennar lúti að því að kærandi kynni neytendum að þeir geti greitt fyrir notkun bílastæða með því að nota tiltekið smáforrit fyrirtækisins Parka lausna ehf. án þess að upplýsa um að sú greiðslulausn væri háð greiðslu gjalds til þess fyrirtækis. Á skiltum kæranda er málið varðar voru neytendum veittar upplýsingar um að unnt væri að nota umrætt smáforrit með birtingu merkis Parka lausna ehf.
89. Ágreiningur kæranda og Neytendastofu hér um hverfist um það álitaefni hvort greiðsla til Parka lausna ehf. sé fyrir þjónustu þess fyrirtækis eða sé hluti af þeirri þjónustu sem kærandi veiti og beri því að upplýsa um. Ljóst er að framboð og umfang mismunandi gerða rafrænnar þjónustu, er meðal annars lýtur að greiðslumiðlun í gegnum snjallsíma, hefur aukist frá því að reglur nr.

537/2011 voru settar, en löggjafinn hefur veitt Neytendastofu umtalsvert svigrúm til að setja reglur um verðmerkingar. Samkvæmt gildandi regluumhverfi er ekki sérákvæðum til að dreifa er varða greiðslumiðlun og verður því að leggja mat á hvort þjónusta Parka lausna ehf. sé í reynd þjónusta sem kærandi veiti og beri þar af leiðandi, eða af öðrum ástæðum, að veita verðupplýsingar um.

90. Ekki liggur annað fyrir en að fyrirtækið Parka lausnir ehf. sé sjálfstætt fyrirtæki gagnvart kæranda og þá hvoru tveggja í lögfræðilegum og efnahagslegum skilningi. Þá er ljóst að starfsemi Parka lausna ehf. er ekki bundin við greiðslumiðlun vegna bílastæða kæranda heldur geta neytendur nýtt sér þjónustu fyrirtækisins á öðrum bílastæðum. Gögn málsins bera ekki með sér að Parka lausnir ehf. sé skuldbundið til að greiða kæranda nokkurn hluta þess gjalds sem neytendur greiða fyrrnefnda fyrirtækinu umfram þá greiðslu sem áskilin er samkvæmt gjaldskrá kæranda. Loks bera gögn málsins með sér að neytendur áttu þess kost að greiða fyrir bílastæði kæranda með öðrum hætti en með því að nota smáforrit Parka lausna ehf.
91. Með vísan til alls framangreinds verður að líta svo á að þeir neytendur sem notuðu smáforrit Parka lausna ehf. til að greiða fyrir afnot af bílastæði kæranda hafi í reynd greitt fyrir tvenns konar þjónustu. Annars vegar hafi neytendur greitt Parka lausnum ehf. fyrir að nota smáforritið en hins vegar kæranda fyrir afnot af bílastæðinu, og að sú greiðsla hafi farið fram með milligöngu Parka lausna ehf. Verður að ætla að hinn almenni neytandi sem notast við þjónustu Parka lausna ehf. geri sér grein fyrir að um er að ræða tvenns konar þjónustu. Af þessu leiðir að þrátt fyrir að tengsl hafi verið á milli þeirrar þjónustu sem fyrirtækin tvö veittu verður ekki séð að það eitt og sér leiði til þess að kæranda hafi borið skylda til að upplýsa um verðskrá Parka lausna ehf. Af þessum sökum verður ógiltur sá hluti hinnar kærðu ákvörðunar er lýtur að því að kærandi hafi brotið gegn 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. og 17. gr. laga nr. 57/2005 og 1. mgr. 4. gr. reglna nr. 537/2011, með því að upplýsa neytendur ekki um gjald sem þurfti að greiða fyrir að nota stafrænar greiðslulausnir.
92. Með hinni kærðu ákvörðun var einnig komist að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði brotið gegn 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 með því að gefa neytendum til kynna að til staðar væri sjálfvirkt greiðslukerfi eða sjálfvirk gjaldtaka án þess að taka fram að virkja þyrfti það sérstaklega. Þá var það talið brjóta gegn sömu lagaákvæðum auk 17. gr. laga nr. 57/2005 og 1. mgr. 4. gr. reglna nr. 537/2011 að birta ekki með áberandi og auðsjáanlegum hætti upplýsingar um þjónustugjald vegna kröfu í heimabanka.
93. Í gögnum málsins liggur fyrir ljósmynd af skilti sem mun hafa blasað við ökumönnum sem óku inn á bílastæði kæranda við Reykjavíkurflogvöll. Efst á skiltinu stendur stórum stöfum „Sjálfvirkt greiðslukerfi“. Undir þessari fyrirsögn stendur skrifað „Sjálfvirk gjaldtaka eftir fyrstu 15 mínúturnar“. Neðar stendur síðan „Sjálfvirkar myndavélar skrá ökutæki inn og út.“ Til hliðar við þennan texta er síðan greinileg gjaldskrá þar sem áréttað er að ekki þurfi að greiða fyrir fyrstu 15 mínúturnar sem bifreið standi á bílastæðinu. Á hinn bóginn kemur fram hvað þurfi að greiða fyrir fyrstu klukkustundina, hverja klukkustund eftir það og loks heilan dag.

Með minna letri er útskýrt að gjaldskrá, greiðsluleiðir og skilmála megi finna á vefnum. Með enn minna letri er síðan tilgreint að sé ekki greitt innan 48 klukkustunda muni berast krafa í heimabanka viðskiptavinar vegna þjónustunnar auk þjónustugjalds að fjárhæð 1.490 krónur. Á skiltinu var einnig að finna QR kóða, vefslóðina rkvparking.is og merki Parka lausna ehf. og Autopay AS. Af öðrum ljósmyndum sem finna má í gögnum málsins má síðan ráða að víðs vegar á svæðinu hafi verið að finna skilti þar sem ökumenn voru hvattir til að greiða fyrir að leggja á bílastæðum kæranda.

94. Kærandi byggir á því að neytendur hafi ekki getað vænst þess að greiðsla færi fram án nokkurrar aðkomu þeirra. Vísar kærandi í þessu samhengi til þess að á skiltunum hafi verið að finna leiðbeiningar um að kynna sér greiðsluleiðir með því að nota QR kóða eða vefslóð. Ein þeirra greiðsluleiða sem væri í boði, á vegum fyrirtækisins Autopay AS, gerði neytendum kleift að tengja greiðslukort við ökutæki svo að greiðslur færu fram sjálfkrafa í kjölfar notkunar.
95. Þrátt fyrir þetta verður að telja að sá háttur sem kærandi hafði á merkingu bílastæða sinna hafi verið til þess fallinn að skapa væntingar hjá hinum almenna neytanda að ekki væri þörf á sérstökum aðgerðum af hálfu viðkomandi til að greiða fyrir notkun bílastæðanna. Er í þessu sambandi helst til þess að líta að mjög áberandi var á skiltum kæranda að gjaldtaka og skráning ökutækja væri sjálfvirk. Eðlilegt var að margir neytendur drægju þá ályktun að þeir myndu með einhverjum hætti fá sjálfkrafa kröfu er næmi fjárhæð samkvæmt þeirri gjaldskrá sem fram kom á skiltum kæranda. Slík ályktun var heldur ekki fráleit ef haft er í huga að í reynd sendi kærandi kröfur í heimabanka neytenda þegar ekki var greitt með öðrum hætti. Fyrir neytendur sem drógu þessa ályktun af skiltum kæranda gáfu önnur skilti á flugvellinum, þar sem hvatt var til greiðslu fyrir notkun stæðanna, ekki tilefni til að neytendur legðu annan skilning í þau skilti sem þeir höfðu séð við akstur inn á bílastæðin.
96. Engu breytir í þessu sambandi þótt kærandi hafi víða sett fram ábendingar um að unnt væri að afla sér frekari upplýsinga á heimasíðu kæranda með því að nota QR kóða eða tiltekna vefslóð. Sú þjónusta sem málið lýtur að varðar notkun á bílastæði við flugvöll. Verður ekki ætlast til þess að neytendur leggist í rannsókn á heimasíðu kæranda til þess að átta sig á grundvallareiginleikum greiðslufyrirkomulags vegna þjónustu sem er einföld í eðli sínu. Enn síður gat hinn almenni neytandi vænst þess að tilefni væri til slíkra rannsókna í ljósi þess hvernig kærandi hafði hagað upplýsingagjöf sinni. Af þessum sökum verður að líta svo á að upplýsingagjöf kæranda hafi verið ábótavant að því leytinu til sem hún gaf til kynna að ekki væri þörf á aðgerðum notenda bílastæða kæranda til að greiða fyrir notkun þeirra. Hin villandi upplýsingagjöf kæranda var til þess fallin að neytendur keyptu óaðvitandi þá þjónustu kæranda að fá kröfu senda í heimabanka en því fylgdi greiðsla sérstaks þjónustugjalds.
97. Eins og að framan greinir bera ljósmyndir í gögnum málsins með sér að texti er laut að svokölluðu þjónustugjaldi vegna greiðslna sem ekki höfðu borist kæranda innan 48 klukkustunda frá notkun bílastæðanna hafi verið í smærra lagi. Með vísan til þeirra ljósmynda eru ekki forsendur til að draga í efa það mat starfsmanna Neytendastofu, sem skoðuðu vettvang,

að textinn hafi ekki verið vel greinanlegur hinum almenna neytanda sem ók inn á bílastæði kæranda. Er þar m.a. haft í huga að merkingin átti meðal annars að þjóna neytendum sem voru á ferðinni og því aukin hættu á að letur, sem ekki var vel sýnilegt, færi fram hjá viðskiptavinum. Sú niðurstaða hefur tvíþætta þýðingu fyrir úrlausn málsins. Annars vegar verður að líta svo á að smæð textans hafi gert það að verkum að kærandi fullnægði ekki upplýsingaskyldu sinni samkvæmt 17. gr. laga nr. 57/2005 og 1. mgr. 4. gr. reglna nr. 537/2011 að því er varðar þá þjónustu að innheimta kröfu í heimabanka. Hins vegar var umræddur skortur á upplýsingagjöf til þess fallinn að ýta undir þann skilning neytanda að ekki væri þörf sérstakra aðgerða af hálfu viðkomandi til að ganga frá greiðslu fyrir þjónustu kæranda eins og hér hefur verið rakið að framan. Með vísan til alls framangreinds verður staðfest niðurstaða hinnar kærðu ákvörðunar að þessu leyti um brot gegn 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. og 1. mgr. 17. gr. laga nr. 57/2005 og 1. mgr. 4. gr. reglna nr. 537/2011.

98. Með hinni kærðu ákvörðun var kæranda gert að greiða stjórnslusekt að fjárhæð 500.000 krónur. Þar sem hér hefur verið komist að þeirri niðurstöðu að fella skuli úr gildi hluta hinnar kærðu ákvörðunar er rétt að lækka sektina. Á hinn bóginn er til þess að líta að um er að ræða lága sekt að teknu tilliti til verðlags og að staðfestur hefur verið hluti ákvörðunarinnar. Eftir því sem næst verður komist sér kærandi um rekstur allra helstu innanlandsflugvalla á Íslandi og varðar málið eina slíka flugvöllinn í og nærri höfuðborginni. Akandi neytendur er sækja flugvöllinn hafa takmarkaða aðra valkosti en að nota bílastæði kæranda. Með vísan til þessa og þeirra sjónarmiða sem rakin eru í hinni kærðu ákvörðun er sektin hæfilega ákvörðuð 450.000 krónur. Þá er staðfestur sá hluti hinnar kærðu ákvörðunar er lýtur að því að banna kæranda að viðhafa framangreinda viðskiptahætti.

ÚRSKURÐARORÐ:

Felldur er úr gildi sá hluti hinnar kærðu ákvörðunar er lýtur að brotum gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 með því að upplýsa ekki um gjald fyrir að nota stafrænar greiðslulausnir. Kæranda er gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 450.000 krónur. Að öðru leyti er hin kærða ákvörðun staðfest.

Halldóra Þorsteinsdóttir

Gunnar Páll Baldvinsson

Sindri M. Stephensen