

**ÚRSKURÐUR**  
**ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA**

**MÁL NR. 5/2025**

Kæra Isavia ohf. á ákvörðun Neytendastofu 8. júlí 2025 í máli nr. 25/2025.

- Þann 1. mars 2026 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 5/2025: Kæra Isavia ohf. á ákvörðun Neytendastofu frá 8. júlí 2025 í máli nr. 25/2024. Í málinu úrskurða Halldóra Þorsteinsdóttir, Gunnar Páll Baldvinsson og Sindri M. Stephensen.
- Með kæru, dags. 31. júlí 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 er í ákvörðuninni kveðið á um að kærandi hafi brotið gegn 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 með því að gefa neytendum til kynna að staðar væri sjálfvirk greiðslukerfi eða sjálfvirk gjaldtaka án þess að taka fram að virkja þyrfti það sérstaklega. Einnig að kærandi hafi með fyrirkomulagi vegna gjaldheimtu í brottfararrennu Keflavíkurflugvallar brotið gegn 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005.
- 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. 13. júní 2024. Var fyrirtækinu tilkynnt að Neytendastofa hefði, í kjölfar ábendinga, ákveðið að gera úttekt á upplýsingagjöf og viðskiptaháttum fyrirtækja sem rækju bílastæðþjónustur á Íslandi. Nánar tiltekið lyti úttektin að upplýsingagjöf til neytenda, verðmerkinga á gjaldtökustað og almennum viðskiptaháttum þeirra

sem sinna gjaldtöku fyrir bílastæði. Gerð var grein fyrir ýmsum ákvæðum laga nr. 57/2005 sem stofnunin taldi að gætu átt við í málinu og ýmsum spurningum beint til kæranda.

6. Svar kæranda barst Neytendastofu með bréfi þann 24. júlí 2024. Í svarinu kom fram að fyrirtækið hefði umráð yfir bílastæðum við Flugstöð Leifs Eiríkssonar þar sem gjaldtaka færi fram. Upplýsingar um verð og verðmerkingar væru veittar með áberandi hætti á skiltum á gjaldstað. Skilti væru staðsett við innkeyrsluhlið og í yfirbyggðum gönguleiðum á stæðum og í gönguleið við stæði. Upplýsingar um að stæði væru gjaldskyld væru staðsett þannig að neytendur yrðu varir við þau tímanlega svo þeir gætu kosið að snúa við áður en þeir keyrðu inn á gjaldskyldu svæðin. Þess utan væru fyrstu 15 mínúturnar gjaldfrjálsar.
7. Veittar væru upplýsingar um klukkustundargjöld, daggjöld, þjónustugjald og vísað í greiðslumöguleika með vefslóð og QR kóða merkjum fyrirtækjanna Autopay AS, Parka lausna ehf. og greiðsluvél. Neytendur gætu nálgast skilmála með því að skanna QR kóða á skiltum.
8. Neytendur gætu stofnað til viðskiptasambands um afnot af bílastæðum með tvennum hætti. Annars vegar með því að bóka bílastæði á heimasíðu bílastæðapjónustu félagsins, [www.kefparking.is](http://www.kefparking.is). Hins vegar gætu neytendur stofnað til viðskiptasambands með því að aka inn á viðkomandi bílastæði. Við allan innakstur á gjaldskyld bifreiðastæði tækju myndavélar númer af bílnúmeri og tími og dagsetning innkeyrslu væru skráð í kerfi Autopay AS. Við innkeyrslu væru skilti með upplýsingum um hvaða stæði væri verið að keyra inn á og að svæðið væri gjaldskyld. Verðskrá væri einnig sýnileg við innkeyrslu. Inn á bílastæðum væru jafnframt merkingar um að svæði væri gjaldskyld, ýmist með verðskrá og/eða ábendingu um vefslóð til að greiða og þar sem hægt væri að nálgast ítarlegri upplýsingar um stæði ásamt QR kóða sem beindi neytendum á heimasíðu bílastæðapjónustu félagsins auk upplýsinga um að þjónustugjald að fjárhæð kr. 1490 bættist við væri ekki greitt innan 48 klukkustunda frá því keyrt væri út af stæðum.
9. Ef ekki hefði verið greitt fyrir afnot að liðnum 48 klukkustundum frá útkeyrslu bifreiðar sendi kærandi eiganda eða umráðamanni bifreiða kröfu í heimabanka fyrir afnotagjaldinu að viðbættu þjónustugjaldi að fjárhæð 1490 krónur. Þjónustugjaldið stæði undir þeim kostnaði sem félli til við að þjónusta þá viðskiptavini sem kysu að hagnýta sér ekki áður nefnda valkosti til staðgreiðslu. Nánar tiltekið væri um að ræða kostnað vegna þjónustugjalda til þriðja aðila tengdum stofnun krafna og innheimtu, starfsmannakostnaði vegna handvirkrar bakvinnslu reikningagerðar við skráningu í innheimtu, áhættu af því að kröfur fengjust ekki greiddar og rýrnunar þar af leiðandi.
10. Að þessu leyti vék kærandi að því að í skilmálum bifreiðastæða kæranda væri fjallað um svonefnt vangreiðslugjald. Rétt væri að áréttá að það gjald sneri ekki að venjulegri innheimtu afnotagjalda eins og framangreint þjónustugjald, heldur væri það eingöngu innheimt vegna misnotkunar á aðstöðunni. Um lagagrundvöll álagningu þjónustugjalds vísaði félagið til þess að um væri að ræða þjónustugjald sem lagt væri á í samræmi við gjaldskrá á grundvelli samnings sem komið væri á með einkaréttarlegum hætti við innkeyrslu á gjaldskyld bifreiðastæði.
11. Með bréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 2. október 2024, var vísað til bréfs stofnunarinnar, dags. 13. júní 2024, ásamt því að óskað var eftir, með vísan til 1. og 2. mgr. 20. gr. laga nr. 57/2005, afriti

af undirrituðum samningum félagsins við eigendur bifreiðastæða sem félagið þjónusti og/eða innheimti bílastæðagjöld fyrir og ef við ætti, afrit af undirrituðum samningum kæranda við innheimtuaðila bílastæðagjalda og/eða vangreiðslugjalds.

12. Með tölvubréfi kæranda til Neytendastofu, dags. 21. október 2024, var tekið fram að kærandi innheimti ekki bílastæðagjöld fyrir aðra og því væri ekki til að dreifa slíkum samningum.
13. Með bréfi Neytendastofu, dags. 18. mars 2025, var vísað til bréfs stofnunarinnar, dags. 13. júní 2024, ásamt svarbréfs félagsins, dags. 24. júlí sama ár. Upplýst var að í kjölfar fyrri samskipta hefði Neytendastofa farið í vettvangskönnun á bílastæði kæranda á Reykjavíkurflugvelli. Í bréfinu var vikið að tilteknum atriðum er vörðuðu bílastæði á þeim flugvelli.
14. Svar barst Neytendastofu með bréfi, dags. 8. apríl 2025. Þar upplýsti kærandi að bílastæði sem athugun Neytendastofu hafi beinst að á seinni stigum, á Akureyrarflugvelli, Reykjavíkurflugvelli og Egilsstaðaflugvelli, væru í umsjón Isavia Innanlandsflugvalla ehf. Það fyrirtæki væri dótturfélag kæranda en jafnframt sjálfstæður lögaðili. Rétt væri því að beina erindi Neytendastofu til Isavia Innanlandsflugvalla ehf. hvað varðaði gjaldtöku á framangreindum flugvöllum.
15. Að því marki sem athugun Neytendastofu beindist að gjaldtöku fyrirtækisins á Keflavíkurflugvelli, andmælti kærandi álit stofnunarinnar um að viðskiptahættir þess kynnu að varða við nánar tilgreind ákvæði laga nr. 57/2005 og reglna nr. 537/2011. Athugun Neytendastofu virtist hafa beinst að merkingum eins og þær væru á Reykjavíkurflugvelli og eins og þær hefðu verið á Keflavíkurflugvelli sumarið 2024 í stað núverandi merkinga á flugvellinum. Þá virtist Neytendastofa ekki hafa tekið tillit til annarra merkinga en fyrsta gjaldskrármerkis við innakstur á gjaldskyld bílastæði félagsins. Þá gæti fyrirtækið ekki fallist á að orðanotkunin „sjálfvirkt greiðslukerfi“ og þær útgáfur merkinga sem til staðar voru á Keflavíkurflugvelli í júlí 2024 væru óréttmætar eða villandi í skilningi laga nr. 57/2005. Þrátt fyrir það hefðu verið gerðar breytingar á merkingum á gjaldskyldum bílastæðum félagsins við Keflavíkurflugvöll haustið 2024 í því skyni að skýra enn betur fyrir viðskiptavinum hvernig gjaldtöku fyrir bílastæðin væri háttáð. Álit Neytendastofu byggðist þannig á aðstæðum sem ekki væru lengur fyrir hendi. Í stað fyrirsagnarinnar „sjálfvirkt greiðslukerfi“ á fyrsta skilti áður en ekið væri inn á stæðin stæði nú „gjaldskylt svæði“. Á gulum borða undir fyrirsögninni þar sem áður hefði staðið „sjálfvirk gjaldtaka eftir fyrstu 15 mínúturnar“ stæði nú „gjaldtaka hefst eftir 15 mínútur. Myndavélar skrá ökutæki sjálfkrafa inn og út“.
16. Þá hefði stjórn (\*) verið bætt aftan við hverja línu í gjaldskránni sem ætlað væri að leiða viðskiptavinum beint að upplýsingum um þjónustugjald sem stæðu nú einar og sér beint fyrir neðan gjaldskrána.
17. Auk þessa benti kærandi á að skiltum áður en ekið væri inn á gjaldskylt svæði ásamt sérstökum LED skjáum hefði verið komið fyrir við innaksturshlið. Þar væri minnt á að um gjaldskylt svæði væri að ræða og viðskiptavinum bent á vefsíðu [www.kefparking.is](http://www.kefparking.is). Þá kom fram að á gönguleiðum milli gjaldskyldra stæða og flugstöðvarinnar væru merki sem minntu á gjaldskylduna, þjónustugjaldið og að viðskiptavinir þyrftu að borga fyrir bílastæði. Áminning um þjónustugjald

væri þar sýnileg og væri um það bil í sömu leturstærð og aðrir hlutir gjaldskrárinnar. Merkin stæðu ein og sér í augnhæð á gönguleiðunum og væru áberandi hvort sem gengið væri til eða frá flugstöðinni. Við útakstur af stæðunum væri einnig minnt á greiðsluskyldu og viðskiptavinir hvattir til að greiða fyrir þjónustu, bæði með merkjum og á LED skjáum. Þá væri á langtímastæði Keflavíkurflugvallar búið að setja upp merkingar á víð og dreif um stæðið til að minna á gjaldskylduna, að viðskiptavinir þyrftu að borga fyrir bílastæði og þjónustugjaldið. Þá væri viðskiptavinum ítrekað leiðbeint með vefslóðum og QR kóðum um að frekari upplýsingar væri að finna á vefsíðunni kefparking.is. Á vefsíðunni væri áminning um að þjónustugjald væri lagt á ef ekki væri greitt fyrir stæði innan 48 klukkustunda, ásamt því að bein krækja væri á gildandi verðskrá. Í verðskránni væri þjónustugjaldið gefið sérstaklega upp fyrir hvert gjaldskylt svæði.

18. Kærandi áréttaði að upphaflegar merkingar félagsins á Keflavíkurflugvelli hefðu ekki verið villandi en hefðu þó verið uppfærðar til að tryggja betri upplýsingagjöf til viðskiptavina. Núverandi merkingar og gjaldtökukerfi væru í samræmi við gildandi lög og reglur og veittu viðskiptavinum fullnægjandi upplýsingar. Því væru ekki forsendur til að Neytendastofa gæfi út álit um annað eða beitti öðrum úrræðum IX. kafla laga nr. 57/2005.
19. Með bréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 23. maí 2025, kom fram að stofnunin hefði orðið áskynja þess að fyrirtækið hefði hafið gjaldtöku fyrir viðveru umfram fimm mínútur á svæði sem merkt væri „skutlað í flug“ og nefnt hefði verið „rennan við brottfarainngang“ á vefsíðu fyrirtækisins. Við vettvangseftirlit stofnunarinnar, sem fram hefði farið 29. apríl 2025, hefði komið í ljós að gjaldskrá á gjaldtökustað innihéldi ekki upplýsingar um gjald vegna notkunar mismunandi greiðsluleiða vegna viðveru í „rennuni“. Þá væru neytendur ekki upplýstir um þjónustugjald sem lagt væri á ef viðvera neytenda væri lengur en fimm mínútur í rennuni.
20. Í bréfi stofnunarinnar var tekið fram að það kæmi til álita hvort óréttmætt væri gagnvart neytendum að veita einvörðungu fimm mínútur til að keyra í gegnum umrætt svæði, stöðva bifreið og afferma og þá sérstaklega með vísan til þess að staðsetning myndavéla væri þannig að gjaldskylda virtist hefjast töluvert áður en komið væri að svæði þar sem hægt væri að stöðva bifreið. Þá yrði að mati Neytendastofu einnig að líta til þess að um væri að ræða einbreiða einstefnugötu sem neytandi gæti ekki yfirgefið kysi viðkomandi að stofna ekki til viðskipta við kæranda. Það væri álit Neytendastofu að ákvæði 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., 13. gr. og 17. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, ásamt 4. gr. reglna nr. 537/2011, um verðupplýsingar við sölu á þjónustu, kynnu að eiga við um framangreinda viðskiptahætti.
21. Með bréfi kæranda til Neytendastofu, dags. 12. júní 2025, tók fyrirtækið fram að það teldi nauðsynlegt að koma á framfæri athugasemdum og andmælum við álit Neytendastofu. Gjaldskrá fyrir svokallaða rennu væri birt á þrenns konar skiltum á fjórum stöðum við rennuna. Við innakstur væri upphaflega ekið fram hjá skjámerki með upplýsingum um gjaldskyldu í rennuni. Þegar vettvangsskoðun Neytendastofu hefði farið fram hefði ekki verið til staðar upplýsingar um 1.490 kr. þjónustugjald sem legðist á ef ekki væri greitt fyrir þjónustu innan 48 klukkustunda. Þær upplýsingar væru þó birtar á heimasíðu félagsins og á fjölda annarra skilta á bílastæðum umhverfis Keflavíkurflugvöll. Upplýsingum um þjónustugjaldið hefði verið bætt á skjámerkið í byrjun maí.

Félagið undirbyggir frekari breytingar á merkingum í rennuni til að tryggja að upplýsingar um þjónustugjaldið væru sýnilegri öikumönnum á svæðinu. Hönnun á breyttri skjámerkingu lægi fyrir og verið væri að ljúka hönnun á öðrum skiltum í rennuni. Kærandi gerði ráð fyrir að uppfærslurnar gengju í gegn í júní. Í breytingunum fælist aðallega að þjónustugjaldinu væri gert jafn hátt undir höfði og öðrum gjöldum fyrir viðveru á svæðinu. Þjónustugjaldið yrði þannig hluti af sömu töflu og önnur gjöld.

22. Kærandi lagði áherslu á að upplýsingar um þjónustugjaldið væru hluti af birtri gjaldskrá, óháð því hvort þær væru birtar sem hluti af töflu eða sem sjálfstæður texti neðar á sama skilti. Þá benti fyrirtækið á að kröfur 17. gr. laga nr. 57/2005 sneru að því að þjónusta væri merkt með verði og það sýnt á svo áberandi hátt að auðvelt væri fyrir neytendur að sjá það. Þá hefði Neytendastofa með 1. mgr. 4. gr. reglna nr. 537/2011 nánar skýrt kröfurnar á þann hátt að verðskráin skyldi vera skýr og þannig greinileg að augljóst væri hvaða þjónustu verðmerking ætti við.
23. Þá benti kærandi á að skýrlega væri getið til um þjónustugjald að fjárhæð 1.490 kr. á öllum gjaldskrárskiltum á svæðinu að undanskildum þremur gjaldskrárskiltum í rennuni sem stæði til að uppfæra. Þjónustugjaldið væri birt í beinu framhaldi af öðrum liðum gjaldskrár. Á stærri merkingum væru aðrir gjaldskrárliðir auðkenndir með stjörnu (\*) sem vísaði lesendum að þjónustugjaldinu. Þá væru upplýsingar um þjónustugjaldið aðskildar öðrum texta á merkjunum en merki væru staðsett við innakstur á öll gjaldskyld svæði og víðs vegar um svæðið ásamt öllum gönguleiðum frá bílastæðum að flugstöðinni. Þjónustan væri þannig sannanlega merkt með verði á áberandi hátt og merking væri allt í senn skýr, aðgengileg og augljóst til þess í hvaða tilvikum kæmi til greiðslu þjónustugjalds.
24. Kærandi byggði á því að öll skilyrði tilvitnaðra laga og reglna væru uppfyllt hvað varðaði gjaldtöku félagsins á gjaldskyldum svæðum. Merkingar þess væru margar, áberandi og miðuðu allar að því að miðla nauðsynlegum upplýsingum til neytenda. Leturstærð merkinga væri eðlileg miðað við magn texta í hverri línu, allur texti væri auðlæsilegur og upplýsingar ekki faldar á óeðlilegum stöðum. Félagið áréttaði jafnframt að íþyngjandi stjórnvaldsákvæðanir Neytendastofu yrðu ekki byggðar alfarið á huglægu mati eða skoðunum stofnunarinnar á stærð leturs eða staðsetningu upplýsinga á merkjum heldur þyrfti upplýsingamiðlun að vera sannanlega í andstöðu við kröfur laga nr. 57/2005.
25. Hvað varðaði greiðsluleiðir og þjónustugjöld fyrir þjónustu kæranda á bílastæðum eða í rennuni stæði viðskiptavinum fjórar greiðsluleiðir til boða hefðu þeir ekki bókað þjónustu fyrir fram. Megingreiðsluleið sem félagið mælti með að viðskiptavinir notuðu væri í gegnum heimasíðu eða smáforrit Autopay AS. Lausn Autopay AS byði viðskiptavinum jafnframt upp á að tengja ökutæki sitt við Autopay reikning og kveikja á sjálfvirkum greiðslum en engin viðbótarþjónustugjöld legðust á greiðslur sem framkvæmdar væru í gegnum smáforritið. Á nokkrum stöðum á Keflavíkurflugvelli væru greiðsluvélar staðsettar þar sem viðskiptavinir gætu greitt fyrir veitta þjónustu án viðbótarþjónustugjalda. Þá væru viðskiptakröfur viðskiptavina sem ekki nýttu framangreindar greiðsluleiðir og skráðu notkun sína ekki í gegnum Parka smáforritið færðar í innheimtukerfi

kæranda að 48 klukkustundum liðnum. Í kjölfarið fengu viðskiptavinir kröfu senda í heimabanka en kærandi legði 1.490 kr. þjónustugjald á slíkar kröfur í samræmi við birta gjaldskrá.

26. Hvað varðaði greiðslur með smáforriti Parka lausna ehf. þá kæmi fram að viðskiptavinir gætu nýtt sér Parka smáforritið til að greiða fyrir notkun á þjónustu kæranda. Þegar viðskiptavinir skráðu notkun sína í smáforritinu væru viðskiptakröfur kæranda vegna veittrar þjónustu færðar frá viðkomandi notanda yfir á Parka lausnir ehf. í kerfum kæranda. Viðkomandi viðskiptavinur greiddu því Parka lausnum ehf. fyrir notkunina á stæðunum og það fyrirtæki greiddi síðan reikning frá kæranda. Engin viðbótar þjónustugjöld legðust á greiðslur til kæranda þegar viðskiptavinur notaði Parka smáforritið. Á grundvelli viðskiptasambands milli Parka lausna ehf. og viðkomandi viðskiptavinar gæti þó best við færslugjald á greiðslu viðskiptavinarins til Parka lausna ehf. Færslugjaldið væri mishátt eftir því hvernig samningssambandi viðskiptavinarins og Parka lausna ehf. væri háttað og benti kærandi á að samkvæmt upplýsingum á heimasíðu Parka lausna ehf. væri boðið upp á bæði mánaðarlega áskrift sem og að greiða fyrir stakar færslur. Sú þóknun væri fyrir þjónustu Parka lausna ehf. og greiddist ekki til kæranda.
27. Kærandi lagði áherslu á að viðskiptavinir Parka lausna ehf. ættu í sjálfstæðu sambandi við Parka lausnir ehf. og greiddu kæranda ekki beint fyrir veitta þjónustu. Kærandi bæri þannig ekki skylda á grundvelli 8. eða 9. gr. laga nr. 57/2005, til að kynna notendum bílastæða félagsins öll möguleg færslugjöld þriðju aðila sem leggjast kynnu á þegar viðskipti ættu sér stað, hvort heldur um væri að ræða gjöld útgefanda greiðslukorta eða annarra milligönguaðila eins og Parka lausna ehf. Í ljósi athugunar Neytendastofu hefði kærandi þó óskað eftir skýringum frá Parka lausnum ehf. um hvernig viðskiptavinum væru kynnt gjöld þegar lagt væri á stæðum kæranda. Fengi kærandi ekki annað séð en að viðskiptavinum Parka lausna ehf. væri skýrlega kynnt verðskrá og færslugjald í smáforritinu áður en til viðskipta stofnaðist.
28. Hvað varðaði merkingar á svæðinu taldi kærandi útilokað að öikumenn á svæðinu væru ekki fyllilega upplýstir um gjaldskylduna. Einbeittan vilja þyrfti til þess að líta fram hjá þeim gjaldskyldumerkingum sem komið hefði verið upp á svæðinu. Þá væru upplýsingar um gjaldskyldu í rennuni aðgengilegar á heimasíðu félagsins auk þess sem að gjaldskyldan hefði verið vel kynnt í fjölmiðlum þegar hún hafi verið tekin upp.
29. Hvað varðaði athugasemdir Neytendastofu um stærð gjaldskyldusvæðis og tímamörk gjaldskyldu kom fram af hálfu kæranda að megintilgangur gjaldskyldunnar í rennuni væri að greiða fyrir flæði umferðar um svæðið. Áður hefði borið á að öikumenn dveldu lengi á svæðinu, ýmist til að fylgja farþegum inn, bíða eftir komufarþegum eða af öðrum ástæðum. Þessi háttsemi öikumanna hafði takmarkað mjög flæði um rennuna og valdið umferðartöfum. Áður en gjaldskyldan hefði verið lögð á hafi kærandi greint dvalartíma öikumanna á svæðinu og hafi um 80,9% öikumanna verið í skemmri tíma en 6 mínútur í rennuni en miðgildi dvalartíma allra öikumanna hafi verið 2 mínútur og 57 sekúndur. Þannig hafi 15,3% öikumanna dvalið í 6-20 mínútur í rennuni og 3,8% öikumanna í lengur en 20 mínútur í rennuni. Kærandi hafi því tekið ákvörðun um að miða gjaldtökuna við 5 mínútur en til að lágmarka hættu á misskilningi hafi þurft að líða fullar 6 mínútur áður en krafa stofnaðist.

30. Eftir að gjaldskylda hefði verið lögð á hefði dvalartími ökumanna á svæðinu styst verulega. Samkvæmt tölum kæranda hefði um 92,5% ökumanna dvalið í skemmri tíma en 6 mínútur í rennuni og miðgildi dvalartíma allra ökumanna verið 2 mínútur og 15 sekúndur. Hlutfall ökumanna sem dvöldu í 6-20 mínútur hefði lækkað í 4,3% og hlutfall ökumanna sem dveldi lengur en 20 mínútur í rennuni væri nú 0,5%. Að mati kæranda væri ljóst að gjaldfrjálsi tíminn væri því nægjanlega langur fyrir viðskiptavinum. Boðið væri upp á gjaldfrjálsa viðveru í allt að 15 mínútur á bílastæði P1 sem væri staðsett um 10 metrum vestan við rennuna. Fyrir þá sem væru að sækja farþega á flugvöllinn væri boðið upp á gjaldfrjálsa viðveru í allt að 30 mínútur á bílastæði P2 sem væri staðsett 100 metrum austan við komuútgang flugstöðvarinnar.
31. Kærandi vísaði einnig til þess að neytendur kysu að nýta sér þjónustu félagsins þegar þeir ækju inn á gjaldskyld svæði, jafnvel þó þjónustan væri gjaldfrjáls í upphafi. Ökumenn hefðu þann kost að geta komist hjá því að fara inn á gjaldskyld svæði með því að aka inn Kjóavöll, en varað væri við gjaldskyldunni áður en komið væri að gatnamótunum. Við gatnamótin hefðu ökumenn góða yfirsýn yfir rennuna og gætu valið á milli þess að forðast gjaldskylduna alfarið, að fara inn á skammtímastæði með rýmri gjaldfrjálsan tíma eða að fara í rennuna. Færi ökumaður í rennuna væri 80 metra kaflur frá því að gjaldskyldan hæfist þar til komið væri á svæði þar sem hægt væri að hleypa út farþegum.
32. Að sögn kæranda væri nokkrum vandkvæðum bundið að stytta gjaldskylda kaflann þar sem myndavélar mynduðu bæði framhlið og afturhlið ökutækis á sama tíma við upphaf gjaldskyldu. Slík færsla væri andstæð tilgangi gjaldskyldunnar sem væri að greiða fyrir umferð á einbreiða kaflanum. Þannig skipti ekki máli hvort að ökutæki sem tefði umferð væri stöð í stæði til affermingar eða á öðrum hlutum kaflans.
33. Kærandi upplýsti að fyrirtækið héldi ekki utan um tölfræði í tengslum við kvartanir eða athugasemdir viðskiptavina. Samkvæmt upplýsingum frá bílastæðaþjónustunni þekktist varla þau tilvik að viðskiptavinur hefði fests í rennuni vegna annarrar umferðar svo til gjaldskyldu hefði stofnast. Stöku kvartanir hefðu borist frá viðskiptavinum sem héldu slíku fram en í nær öllum tilvikum hefðu upptökur úr myndavélakerfi sýnt fram á að um var að ræða raunverulega viðveru viðkomandi á svæði til affermingar umfram gjaldfrjálsan tíma. Gjaldskyldan hefði þannig að mati kæranda skilað tilætluðum árangri og dregið verulega úr umferðartöfum í rennuni. Þá teldi kærandi nauðsynlegt að áréttu að neytendur ættu ekki tilkall til gjaldfrjálsrar þjónustu eða viðveru á bílastæðum félagsins við Keflavíkurlugvöll. Það að veittur væri gjaldfrjáls tími, hvort heldur á bílastæðum eða í rennuni, væri ívilnandi viðskiptaleg ákvörðun félagsins gagnvart viðskiptavinum sínum. Þannig gæti það ekki talist óréttmætt að gjaldfrjáls þjónusta væri ekki veitt nægjanlega lengi enda væri félaginu heimilt að innheimta gjöld fyrir þjónustuna strax í upphafi þjónustuveitingar.
34. Í lok bréfsins kom fram að innihald þess byggði á að merkingar þess á Keflavíkurlugvelli, gjaldtökukerfi, gjaldskráupplýsingar og önnur háttsemi væri í samræmi við gildandi lög og reglur og veitti viðskiptavinum fullnægjandi upplýsingar. Þegar hefðu verið gerðar lagfæringar á minniháttar anmörkum á merkingum í brottfararennuni og unnið væri að því að ljúka þeim lagfæringum sem út af stæðu á næstu vikum. Þá kom fram að með vísan til framangreinds væru

viðskiptahættir félagsins í samræmi við gildandi lög og reglur og því ekki forsenda til að Neytendastofa tæki ákvörðun eða beitti öðrum úrræðum IX. kafla laga nr. 57/2005.

35. Með bréfi kæranda fylgdi minnisblað frá Parka lausnum ehf. þar sem fram kom að þjónustugjald fyrirtækisins, þ.e. færslugjald eða mánaðargjald, væri ekki algilt í smáforriti þess. Það gæti verið breytilegt á milli svæða og þjónusta þannig að það ætti ekki alltaf við að gjaldið legðist á eða hver upphæðin væri. Þá hefði Parka lausnir ehf. þann háttinn á að birta færslugjald þegar verðskrá viðeigandi svæðis eða þjónustu væri skoðuð. Þegar notandi veldi svæði í Parka smáforritinu færi ekki á milli mála tilvísun í gjaldskrá bæði svæðisins og kostnað þeirrar þjónustu sem Parka smáforritið fæli í sér, en færslugjald fyrir Keflavíkurflugvöll væri 86 kr. á hvern dag. Þá var vísað til þess að við innskráningu samþykkti notandi skilmála Parka lausna ehf. sem meðal annars vísaði til verðskrá fyrirtækisins sem væri birt á heimasíðu félagsins.
36. Með bréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 23. júní 2025, var félaginu tilkynnt að gagnaöflun málsins væri lokið og að málið yrði tekið til ákvörðunar hjá stofnuninni.

### ÁKVÖRÐUN NEYTENDASTOFU

37. 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.
38. Í niðurstöðukafla hinnar kærðu ákvörðunar er rakið að neytendum standi til boða að greiða fyrir afnot af bílastæðum kæranda við Keflavíkurflugvöll með stafrænni greiðslulausn, greiðsluvél eða kröfu í heimabanka hafi ekki verið greitt með fyrstnefndu valkostunum. Greiði neytendur með stafrænni greiðslulausn Parka lausna ehf. eða kröfu í heimabanka greiði þeir gjald í tengslum við þá greiðsluleið sem valin er að viðbættu viðverugjaldi.
39. Við athugun Neytendastofu á brottfararrennu félagsins og aðsendum myndum af öðrum gjaldskyldum svæðum hafi stofnunin orðið vör við að ekki hafi verið gerð grein fyrir þóknun sem lögð væri á neytendur kysu þeir að greiða fyrir viðveru með stafrænni greiðslulausn. Þá varð stofnunin einnig vör við að þjónustugjalds vegna kröfu í heimabanka væri ýmist ekki getið eða getið í smærra letri en aðrar upplýsingar á merkingum gjaldskyldra svæða.
40. Í ákvörðuninni er rakið að á seljendum hvíli afdráttarlaus skylda til að upplýsa neytendur um endanlegt verð eða, ef ómögulegt er að tilgreina endanlegt verð fyrirfram, alla þá þætti sem áhrif hafa á endanlegt verð, áður en gengið er til viðskipta. Til þess að upplýsingakröfum sé fullnægt þurfi merkingarnar að vera skýrar, aðgengilegar og augljóst hvaða þjónustu átt sé við. Framsetning gjalda á verðskrá þurfi því að vera þannig háttað að neytendur átti sig á því að með greiðslu í gegnum stafræna greiðslulausn eða með kröfu í heimabanka bætist viðbótargjald við viðverugjald og að þeir átti sig á ólíku gjaldi eftir þeirri greiðsluleið sem valin er. Skyldan til að birta upplýsingar um verð þjónustu feli ekki aðeins í sér skyldu til að birta þær, heldur fylgi því jafnframt að upplýsingarnar þurfi að vera 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 sé nægilega skýr sé eðli máls samkvæmt háð mati í hverju og einu tilviki fyrir sig, enda kunni matið að byggja á samverkandi þáttum.

41. Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu að kærandi gerði ekki 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 þar sem verðskrá væri birt. Neytendur þyrftu því að hafa fyrir því að leita að upplýsingum um þjónustugjaldið í verðskrá félagsins þegar bifreið væri lagt eða keyrð inn á gjaldskylt svæði. Stofnunin sái ekki réttmæta ástæðu fyrir því að félagið birti ekki verð þjónustugjaldsins á sama hátt og annað verð er birt væri í verðskrá félagsins með jafn eða álíka skýrum hætti. Vísun til annarra skilta sem aðgengileg væru eftir að neytandi hefði lagt bifreið sinni og væru við gönguleið að flugstöðinni, þar sem þjónustugjalds væri getið í sömu leturstærð og önnur gjöld í verðskrá félagsins, leiddi að mati stofnunarinnar ekki til þess að upplýsingagjöf teldist fullnægjandi þegar bifreið væri lagt.
42. Þá fæli stjórnmerking á þjónustugjaldinu á upplýsingarskiltum félagsins ekki í sér skýra og auðsjáanlega upplýsingagjöf til neytenda þar sem að um væri að ræða umhverfi sem einkenndist af því að neytendur væru á ferð og þeir jafnvel í sumum tilfellum hvattir til að nema ekki staðar þar sem verðskrá væri staðsett. Kærandi kæmi sjálfur fram í samskiptum við neytendur og ræki upplýsingasíðuna kefparking.is sem auglýst væri á skiltum félagsins og veitti neytendum ýmiss konar upplýsingar um bílastæði kæranda, t.a.m. greiðsluleiðir.
43. Þá bæri einnig að líta til þess að endanlegt verð neytenda vegna viðveru á gjaldskyldu svæði kæranda réðist af því hvaða greiðsluleið væri valin. Að framangreindu virtu væri það á ábyrgð kæranda að sjá til þess að neytendur væru upplýstir um alla þá gjaldliði sem kæmu til greiðslu neytenda vegna viðveru á bílastæðum fyrirtækisins í verðskrá þess. 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 komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði 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 þyrfti fyrir að nota stafrænar greiðslulausnir og með því að birta ekki upplýsingar um þjónustugjald vegna kröfu í heimabanka með áberandi og auðsjáanlegum hætti.
44. Stofnunin hefði einnig orðið þess vör að á skiltum félagsins á gjaldsvæðum þess væri tekið fram að um sjálfvirkt greiðslukerfi væri að ræða og að sjálfvirk gjaldtaka ætti sér stað eftir fyrstu 15 mínúturnar. Umræddum merkingum hefði verið breytt haustið 2024 og fyrrnefndar tilvísanir hefðu verið fjarlægðar. Að mati Neytendastofu gæti almenn skírskotun til sjálfvirks greiðslukerfis og sjálfvirkrar gjaldtöku verið villandi fyrir neytendur væri ekki tekið fram með skýrum hætti að virkja þyrfti lausnina sérstaklega. 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 bærast síðar krafa fyrir viðverugjaldi að viðbættu þjónustugjaldi vegna vangreiddrar viðveru sem annars hefði ekki þurft að greiða hefði neytandi greitt með ýmist greiðsluvél á staðnum eða stafrænum

greiðslulausnum. Ekki væri hægt að gera þá kröfu til neytenda að afla sér upplýsinga um virkjun sjálfvirkrar greiðslu þegar sjálfvirk gjaldtaka væri auglýst án skilyrða á skiltum félagsins.

45. Einnig 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 sjálfvirk greiðslukerfi sérstaklega. Með vísan til framangreinds var kærandi talinn hafa brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 með skiltum á gjaldtökustað þar sem neytendum var gefið til kynna að til staðar sé sjálfvirk greiðslukerfi/gjaldtaka án þess að taka fram að virkja þurfi það sérstaklega.
46. Kærandi hefði undir rekstri málsins hafið gjalddöku á nýju gjaldsvæði sem kallað væri „rennan“. Gjaldsvæðið samanstæði af einbreiðri einstefnugötu sem neytendur gætu notað til affermingar og til að kveðja farþega sem skutlað er í flug. Á svæðinu væri neytendum veitt 5 mínútna endurgjaldslaus viðvera en eftir þann tíma væru greiddar 500 kr. fyrir hverja mínútu. Við innkeyrslu í rennuna væru neytendur upplýstir um að greiðsluskylda myndaðist ekki fyrr en að 5 mínútum liðnum en samkvæmt svörum kæranda væri miðgildi dvalartíma í rennunni undir 3 mínútum. Neytendur gengju því að mati Neytendastofu almennt út frá því að geta keyrt í gegnum rennuna án þess að stofna til viðskipta við kæranda. Þrátt fyrir að neytendur hefðu góða sýn yfir rennuna þegar ekið væri inn í hana væru ýmsar aðstæður sem gætu myndast og stíflað rennuna sem neytendur hefðu ekki stjórn á. Með hliðsjón af staðsetningu myndavéla, skorti á upplýsingum um að þjónustugjald legðist á eftir 5 mínútna viðveru og að teknu tilliti til þess þrönga tímaramma sem neytendum væri gefinn til affermingar væri tilhöggun gjalddöku kæranda í umræddri rennu viðskiptahættir sem væru óréttmætir gagnvart neytendum. Með því að haga gjaldskyldu þannig að neytendur gætu ekki hætt við kaup á þjónustu eftir að ekið væri inn í rennuna og væru tilneyddir til að kaupa þjónustu af kæranda vegna aðstæðna sem myndast gætu og þeir hefðu ekki stjórn á, hefði kærandi viðhaft viðskiptahætti sem væru líklegir til að raska fjárhagslegri hegðun neytenda. Með vísan til framangreinds var talið að kærandi hefði brotið gegn ákvæði 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 með fyrirkomulagi á gjaldskyldu svæði rennunnar.
47. 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 fyrirtækisins að koma merkingum á gjalddökustað í það horf að þær uppfylltu skilyrði laga nr. 57/2005 og reglna nr. 537/2011. Samkvæmt a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, og með vísan til umfangs brota og víðtækra áhrifa á heildarhagsmuni neytenda, var stjórnvaldssekt lögð á kæranda. Að teknu tilliti til meðalhófsreglu og jafnræðisreglu stjórnsýslulaga var sektin metin hæfileg að fjárhæð 500.000 krónur.

## **RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU**

48. Í kæru, dags. 31. júlí 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.
49. Kærandi byggir á því að annmarkar hafi verið á málsmeðferð Neytendastofu. Kærandi telur að rannsókn málsins hafi verið áfátt. Neytendastofa hafi byggt niðurstöðu sína að stórum hluta á eldri

merkingum sem kærandi hafði þegar uppfært og skipt út löngu fyrir ákvörðun stofnunarinnar. Þá gerir kærandi athugasemd við að ákvörðun Neytendastofu byggji alfarið á huglægu mati úrskurðaraðila. Þannig hafi engar mælingar verið gerðar á stærð og læsileika leturs sem sé auðmælanlegt og ekki háð huglægu mati. Kærandi telur að gera megi þá kröfu að Neytendastofa vísi til tiltekins viðmiðs eða kvarða um stærð leturs ef taka eigi íþyngjandi ákvörðun sem þessa. Að auki telur kærandi eðlilegt að einhver könnun fari fram um hversu margir hafi hugsanlega verið í villu um gjalddöku eða hversu margir festust í rennu eða óku óviljandi inn á gjaldskylt svæði. Engin gögn liggja fyrir sem sýni að neytendur hafi verið í villu eða talið upplýsingagjöf villandi. Þá verði ekki ráðið að nokkur skoðun hafi farið fram á gjaldskrá Parka lausna ehf. eða þeim upplýsingum sem það fyrirtæki veiti viðskiptavinum sínum.

50. Þessir annmarkar lúti ekki aðeins að rannsóknarreglu stjórnisýsluréttar heldur einnig andmælarétti samkvæmt 13. gr. stjórnisýslulaga nr. 37/1993. Kærandi vísar í þessu samhengi til þess að það sé vandkvæðum bundið fyrir fyrirtækið að andmæla fullyrðingum sem byggji ekki á gögnum eða mælingum. Auk þess hafi kærandi ekki fengið nein viðbrögð við þeim merkingum sem kærandi hafi sett upp á meðan málið var til meðferðar. Kærandi telur að með þessu hafi verið brotið gegn andmælarétti fyrirtækisins.
51. Kærandi telur að erindi Neytendastofu við upphafi málsins hafi verið óskýrt. Kærandi hafi ekki getað séð fyrir að málið beindist að kröfu Neytendastofu um að birt væri gjaldskrá Parka lausna ehf. Þá komi fram sjónarmið í ákvörðun Neytendastofu sem kærandi hafi aldrei fengið að tjá sig um. Kærandi vísar í þessu samhengi til þess að stofnunin byggji á að kærandi hvetji ökumenn til að stöðva ekki bíla sína við skiltin. Þá leggur kærandi áherslu á að Neytendastofa vísi í upphafsbréfum sínum til merkinga á Reykjavíkflugvelli sem séu ekki á forræði kæranda.
52. Niðurstaða Neytendastofu ráðist einkum af huglægri afstöðu stofnunarinnar. Sektorákvarðanir verði að byggja á staðreyndum og raungögnum. Hafi Neytendastofa talið merkingar ófullnægjandi þá hafi stofnuninni verið unnt að gera ábendingu um slíkt og beina þeirri ákvörðun að tilteknum skiltum sem þá hafi verið í notkun. Í ákvörðun Neytendastofu skorti algjörlega að greina á milli eldri merkinga og merkinga sem hafi verið til staðar þegar ákvörðunin var tekin. Þetta leiði til þess að krafa um merkingar sé ómarkviss og í raun þýðingarlaus. Kærandi telur auk þess að ekkert tilefni hafi verið til þess að leggja á stjórnvaldssekt. Viðurlög í formi stjórnvaldssektar hafi verið úr hófi og í andstöðu við meðalhófsreglu 12. gr. stjórnisýslulaga.
53. 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.
54. 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.

55. Kjarni málsins sé að kærandi innheimti engin færslugjöld. Færslugjöld Parka lausna ehf. sé 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.
56. Kæranda beri ekki skylda á grundvelli 8. eða 9. gr. laga nr. 57/2004 að kynna notendum bílastæða við flugvöllinn öll möguleg færslugjöld þriðju aðila sem leggjast kunni 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 sé í bílastæðum kæranda. Kærandi fái ekki betur séð en að viðskiptavinum fyrirtækisins séu kynntar upplýsingarnar rækilega.
57. 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.
58. Að því er varðar þjónustugjald vegna kröfu í heimabanka mótmælir kærandi því að framsetning á skiltum fyrirtækisins sé 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 blekktir eða upplifað sig þannig að villt hafi verið fyrir þeim.
59. Kærandi leggur áherslu á að Neytendastofu hafi borið að framkvæma heildrænt mat við skoðun á merkingum þar sem taka hafi þurft tillit til meðalskynsams neytenda. Umrætt viðmið endurspeglar í dómi Evrópudómstólsins 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 líti einkum að stærð texta eða ætluðu ósamræmi.
60. Neytandi sem falli 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 flugvöllinum að muna að greiða. Neytendur geti ekki gert ráð fyrir að enginn kostnaður bætist við gangi þeir ekki sjálfir frá greiðslu.
61. Kærandi bendir á að fyrirtækið hafi komið upp fjölmörgum skiltum og merkingum á öllum gjaldskyldum svæðum við Keflavíkurflugvöll. Þar komi m.a. fram með áberandi hætti að um gjaldskyld svæði sé að ræða, upplýsingar séu bæði á LED skjám, í gönguleiðum, á gjaldstöðvum og við inn- og útakstur. Þjónustugjald sé skýrt tilgreint í beinu framhaldi af gjaldskrá, með stjörnumerkingum og í aðgreindum texta. Einnig séu QR kóðar sem opni vefsíðu með nánari upplýsingum. Meðalskynsamur neytandi sem hafi beinan aðgang að þessum upplýsingum, geti

auðveldlega áttað sig á greiðsluskilmálum og gjaldskrá. Ekki hafi borist kvartanir né fyrirbyggjandi gögn sem sýni fram á villandi framsetningu eða ósæmilega viðskiptahætti.

62. Þá sé á fjölmörgum stöðum vísað með merkingum inn á vefsíðuna varðandi upplýsingar um gjaldskrá o.fl. 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. Að auki séu fjöldi skilta sem minni notendur á að greiða fyrir bílastæðin sjálf. Skiltin hlaupi á mörgum tugum.
63. 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.
64. Niðurstaða Neytendastofu virðist fyrst og fremst ráðast af leturstærð á einu skilti. Þótt hluti af texta á skilti sé enn stærri þýði það ekki að annar texti sé ekki nægilega sýnilegur. Þegar ákvörðun Neytendastofu sé skoðuð virðist sem stórt skilti á Reykjavíkurflugvelli hafi haft áhrif á niðurstöðuna. Kærandi leggur áherslu á að skilti á Reykjavíkurflugvelli eigi ekki að hafa þýðingu við málið sem hér sé til skoðunar, enda sé leturstærð á skiltinu á Keflavíkurflugvelli sambærileg við annan texta á merkjum á þeim flugvelli.
65. Kærandi vísar til þess að fjallað hafi verið um tilvísanir á vefsíðum um samningsskilmála í fjölda dóma og vísar til dóms Evrópudómstólsins í máli nr. 122/10. Í málinu hafi reynt á tilskipun um óréttmæta viðskiptahætti (2005/29/EB) Dómstóllinn hafi túlkað 4. mgr. 7. gr. tilskipunarinnar svo að það nægði að seljandi gæfi aðeins upp eiginleika vöru og vísaði á veg 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.
66. Kærandi telji ljóst að nægilegt geti verið að vísa til vefsíðu um upplýsingar. Hér sé staðan sú að upplýsingarnar um að þjónustugjald leggist við bílastæðagjald, ef ekki sé greitt innan 48 klukkustunda, komi sannanlega fram á upplýsingaskilti. Því til viðbótar sé vísað til nefndrar vefsíðu þar sem upplýsingarnar komi skýrlega fram. Þá komi upplýsingarnar víða fram þar sem notendur séu áminntir um að muna eftir að greiða. Hér sé nægilegt að upplýsingar um þjónustuna séu sýnilegar og auðfundnar.
67. Kærandi bendir á að ekki sé unnt að komast inn á bílastæðið eða aka frá því án þess að fara fram hjá umræddum upplýsingaskiltum þar sem jafnframt sé áminning um að neytandinn þurfi að muna að greiða. Þannig viti neytandinn að hann sé kominn á greiðslusvæði. 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.

68. Kærandi árétti að fyrirtækið sé meðvitað um að viðskiptavinir hafi takmarkaðan tíma til lesturs við innkeyrslu. Af þeirri ástæðu sé upplýsingamiðlun forgangsraðað þannig að fyrsta og stærsta merkingin komi á framfæri að svæðið sé gjaldskyldt, næst hvert verðið sé á hinu gjaldskylda svæði og loks að það þurfi að greiða aukagjald ef ekki sé greitt innan 48 klukkustunda. Það sé óvarlegt að gefa sér að þeir sem greiði þjónustugjaldið hafi gert það sökum þess að merkingar hafi verið óskýrar eða villandi. Hafa beri í huga að gjaldið sem leggist við bílastæðagjaldið sé oftast hlutfallslega lágt miðað við bílastæðagjaldið sjálft, enda þeir sem leggi við flugvöllinn flestir að fara í burtu í nokkra daga. Þannig megi ætla að hluti af neytendum kjósi einfaldlega að greiða þjónustugjaldið í stað þess að nýta sér aðra greiðslukosti og meti það svo að kostnaðurinn sé hlutfallslega lítill að teknu tilliti til heildarkostnaðar. Hafi einhverjir gert það ómeðvitað þýði það ekki að verið sé að villa fyrir neytendum. Hér beri að hafa í huga að alltaf séu einhverjir sem gleymi að greiða í stöðumæli svo dæmi séu tekin. Allir eigi þó að vita að greiða þurfi í slíka mæla eða á gjaldskyldum svæðum.
69. Merkingar bílastæðasjóðs Reykjavíkur hafi ekki að geyma upplýsingar um greiðsluleiðir eða áhrif þess ef ekki er greitt. Leggja verði til grundvallar að neytendur viti, eða megi vita, að þar sem þeir séu á gjaldskyldum svæðum, þurfi að greiða nýtingu bílastæðið. Hinn meðalskynsami neytandi verði að leita sér upplýsinga um það hvernig greiða skuli fyrir þjónustuna og hvaða gjöld geti fallið til. Gæta verði jafnræðis gagnvart öllum þeim sem veita sambærilega þjónustu. Í því sambandi beri sérstaklega að líta til þess að merkingar kæranda séu mun meira áberandi en merkingar annarra sem veiti sambærilega þjónustu. Þá sé að finna mun ítarlegri upplýsingar hjá kæranda, þ.m.t. á ensku. Bæði á skiltunum sjálfum og á vefsíðunni sem unnt sé að nálgast beint í gegnum QR kóða. Það veki athygli kæranda að Neytendastofa hafi ekki talið ástæðu til viðbragða gagnvart gjaldtöku sveitarfélaganna en ákveði að beita stjórnvaldssektum gagnvart kæranda sem sé með margfalt betri merkingar á gjaldskyldum svæðum við Keflavíkurflugvöll.
70. Kærandi gerir athugasemdir við þann hluta hinnar kærðu ákvörðunar er lýtur að áletrunum um sjálfvirkri greiðslukerfi eða sjálfvirka gjaldtöku. Kærandi leggur þann skilning í ákvörðunina að hún lúti að þessu leyti að eldri merkingum kæranda sem fyrirtækið hefði tekið niður undir meðferð málsins hjá stofnuninni. Kærandi telur Neytendastofu ganga allt of langt auk þess sem ákvörðunin sé óskýr og villandi. Gera verði kröfu um að Neytendastofa tilgreini með skýrum hætti hvaða skilti ákvörðunin beinist að. Stofnunin geri kröfu um að notkun á merkingum verði hætt og þeim breytt. Kærandi spyrji hvort um sé að ræða merkingar sem ekki hafi verið uppi síðan fyrir september 2024.
71. Því sé mótmælt að neytendur hafi mátt leggja þann skilning í umræddar merkingar eins og þær voru að þeir þyrftu ekki að aðhafast til að greiða fyrir notkun bílastæðanna. Fjöldi merkinga hafi útskýrt hvernig bæri að greiða og hvernig og hvenær þjónustugjald bættist við gjaldið ef ekki yrði greitt innan 48 klukkustunda. Kærandi mótmæli afstöðu Neytendastofu til eldri merkinga auk þess sem sú umfjöllun sé þýðingarlaus í ljósi þess að merkingar hafi ekki verið með þessum hætti í rúmlega níu mánuði áður en hin kærða ákvörðun hafi verið tekin.
72. Að því er varðar gjaldtöku í rennu við brottfararinnangang telur kærandi að hin kærða ákvörðun sé óljós. Í ákvörðuninni komi fram að neytandinn gangi út frá að ekki sé stofnað til viðskipta við

kæranda ef ekið sé í gegnum rennuna. Neytendastofa virðist gefa sér að hugsanlegt sé að rennan stíflist þannig að neytandinn komist ekki út úr rennunni á þeim tíma sem sé gjaldfrjáls.

73. Kærandi bendi á að fyrirtækið hafi lagt í umfangsmiklar mælingar þar sem reiknað hafi verið út hversu langan tíma rétt sé að veita neytandanum gjaldfrjáls not af rennu eða bílastæði til að koma af sér farþegum. Í ljós hafi komið að núverandi fyrirkomulag hafi skilað árangri þar sem neytendur stoppi nú mun skemur og umferð um leið mun greiðari. Mælingar kæranda sýni að neytendur séu meðvitaðir um gjaldtökuna og kostnað sem af því leiðir að leggja lengur. Afstaða Neytendastofu virðist þannig byggja algjörlega á eigin huglæga mati en ekki raunverulegum upplýsingum um hegðan neytandans.
74. Kærandi geti ekki skilið hvort ákvörðunin beinist að þessu leyti að tímanum sem neytandinn fái að leggja bíl sínum gjaldfrjáls. Ef þetta sé afstaða stofnunarinnar þá sé henni mótmælt. Telji Neytendastofa að neytendur hafi ekki svigrúm til að hætta við að fara inn í rennuna þá sé þeirri afstöðu einnig mótmælt, enda hafi neytandinn möguleika á að fara inn á skammtímasvæði þar sem unnt sé að leggja frítt í 15 mínútur eða beygja inn á Kjóavöll ef neytandinn sjái að rennan sé stífluð. Kærandi árétti að ekki sé unnt að ætlast til að tillit sé tekið til einhverra aðstæðna sem mögulega gætu komið upp. Þannig þekkist það ekki nú að einhver stífla myndist við rennu eftir að gjaldtaka hafi verið tekin upp í brottfararrennu að liðnum 5 mínútum. Eðli málsins samkvæmt sé ekki útilokað að bíll bili í rennunni. Þeir sem gætu lent í slíkum aðstæðum gætu þá haft samband við bílastæðapjónustu kæranda. Myndavélakerfi geti þannig staðreynt slíkar aðstæður ef þær komi upp og bílastæðagjald eða þjónustugjald samhliða fellt niður. Kjarni málsins sé að slíkar aðstæður hafi aldrei leitt til gjaldtöku og geti því ekki verið grundvöllur ákvörðunar Neytendastofu. Engin rannsókn hafi verið framkvæmd af hálfu Neytendastofu um flæði umferðar. Slík mæling hafi hins vegar farið fram af hálfu kæranda þar sem staðreynd hafi verið að miðgildi dvalartíma styttest um tæplega 45 sekúndur með gjaldskyldunni. Breytingin hafi leitt til þess að aðeins 7,5% ökumanna hafi verið lengur 6 mínútur en hafi verið áður 15,3%. Þá mælist dvalartími lengur en 20 mínútur óverulegur en hafði áður verið 3,8%.
75. Kærandi bendir á að Neytendastofa vísi einnig til merkinga um þjónustugjald í rennu í ákvörðun sinni. Kærandi mótmælir því sérstaklega að merkingar hafi verið ófullnægjandi að þessu leyti og vísar til fyrri umfjöllunar sinnar.
76. Kærandi leggur áherslu á að skýrlega komi fram á merkjum þegar komi að því að beygja til hægri inn að flugstöð að verið sé að aka inn á gjaldskylt svæði. Hinn meðalskynsami neytandi viti þannig að sé hann lengur en 5 mínútur þurfi hann að greiða. Hann þurfi þannig að huga að því hvernig hann greiði fyrir þjónustuna sé hann lengur en í 5 mínútur en neytandanum sé hvergi gert að ætla að greitt sé sjálfvirkt fyrir þjónustuna. Gjaldskylda í rennu kom til eftir að skiltum hafi verið breytt fyrir september 2024. Á skiltum í rennu komi einnig fram að áhrif þess ef ekki sé greitt innan 48 klukkustunda. Áður en komið sé að rennu frá Reykjanesbraut séu tvö skilti sem leiðbeini um leiðir að komu- og brottfararstæðum. Á skiltunum sé gjaldskylda á svæðunum gefin til kynna með krónumerkingum við viðkomandi myndmerki. Neytandanum megi þannig vera fullkunnugt um að

hann sé á leið inn á gjaldskyld svæði kjósi hann að fara inn að rennu. Nánari útskýringar og myndir af skiltum kæranda koma fram í kæru.

77. Kærandi gerir athugasemd við að í hinni kærðu ákvörðun sé kæranda gert að koma merkingum í það horf sem Neytendastofa telji samræmast lögum. Kærandi telji merkingarnar nú þegar vera í því horfi. Þótt kærandi breyti reglulega merkingum í takt við breyttar þarfir og þjónustu breyti það ekki þeirri staðreynd að merkingarnar eins og þær hafi verið samræmast þeim kröfum sem gera megi til merkinga á gjaldskyldu bílastæði. Fyrirtækið hafi lagt sig fram við að merkja hin gjaldskyldu svæði rækilega þannig að ómögulegt sé að koma inn á svæðið án þess að átta sig m.a. á greiðsluskyldu, leiðum til að greiða og þann tíma sem neytandinn hafi til að greiða án þess að til falli þjónustugjald í formi greiðslu í heimabanka. Þá hafi ökumenn á gjaldskyldum svæðum nægan tíma til að fara út af gjaldskyldu svæði án þess að þurfa að greiða snúist þeim hugur um viðskiptin. Ökumenn geti hæglega hætt við um leið og þeir séu komnir inn á svæðið og keyrt beint út af svæðinu áður en gjaldskylda falli til. Fullyrða megi að meðalskynsamur neytandi átti sig vel á greiðsluskyldunni og gjöldum sem geti fallið til. Þá beri að líta til þess að gjaldtakan sé hófleg að teknu tilliti til þess hvað þekkest víða, þ.m.t. á flugvöllum erlendis.
78. Um stjórnvaldssektina sem kæranda var gerð þá hafnar fyrirtækið því að tilefni hafi verið til sektarálagningar. Kærandi vísar til þess að ekki hafi verið sýnt fram á að kærandi hafi brotið gegn lögum. Þannig sé lagagrundvöllur til álagningar stjórnvaldssektar ekki fyrir hendi. Allar nauðsynlegar upplýsingar fyrir neytendur hafi verið aðgengilegar. Fráleitt sé að mati kæranda að horfa aðeins á einstök skilti sem hafi haft mismunandi þýðingu eftir því hvar ökumenn voru staðsettir hverju sinni. Þá sé enga umfjöllun að finna í forsendum ákvörðunarinnar um vefslóð kæranda eða QR kóða sem sé að finna á fjölda skilta. Þá beri að leggja áherslu á að engar merkingar hafi gefið til kynna að um sjálfvirkt greiðslukerfi væri að ræða þegar ákvörðunin hafi verið tekin en í hinni kærðu ákvörðun skorti að tilgreina hvaða merkingar séu ófullnægjandi og þá hvort verið sé að vísa til núverandi merkinga eða eldri merkinga.
79. Kærandi áréttar að fyrirtækið beri enga ábyrgð á samnings sambandi Parka lausna ehf. við neytendur sem einnig sé grundvöllur stjórnvaldssektarinnar. Neytendum hafi mátt vera fullljóst að greiða bar innan 48 klukkustunda ef greiðsluleiðir sem í boði voru höfðu ekki verið notaðar til að losna undan svokölluðu þjónustugjaldi.
80. Neytendastofu beri að gæta meðalhófs. Stofnunin hefði átt að koma með ábendingu til kæranda um hugsanleg brot með áskorun eða tilmælum um úrbætur innan tiltekins frests ef réttmæt ástæða hefði þótt til. Það hafi ekki verið gert heldur farið beint í stjórnvaldssekt eftir að upplýsinga hafði verið aflað og lagt bann við notkun skilta þar sem óljóst væri hvort verið væri að vísa til eldri eða nýrri skilta. Að teknu tilliti til þessa hafi skort lagaheimild til álagningar stjórnvaldssektar. Hvað sem öðru líði sé hún úr öllu hófi. Í því sambandi beri að líta til þess að hið ætlaða brot hafi ekki ítrekunaráhrif.

81. Neytendastofu var boðið að koma á framfæri athugasemdum við kærðu kæranda og var þeim skilað með greinargerð stofnunarinnar, dags. 30. september 2025. Þar er þess krafist að hin kærða ákvörðun verði staðfest.
82. Að því er varðar athugasemdir kæranda við málsmeðferð Neytendastofu tekur stofnunin fram að það sé rétt sem fram komi af hálfu fyrirtækisins að hin kærða ákvörðun sé að hluta byggð á eldri merkingum. Þetta eigi við um merkingu með fullyrðingunum „sjálfvirk greiðslukerfi“ og „sjálfvirk gjaldtaka“ sem kærandi hafi skipt út undir meðferð málsins. Stofnunin tekur fram að þrátt fyrir að fyrirtæki láti af viðskiptaháttum eða umdeildar fullyrðingar fjarlægðar undir efnislegrri meðferð máls teljist athæfið engu að síður brot sem hafi verið fullframið við það að viðhafa umrædda viðskiptahætti. Bann sem mælt sé fyrir um hinni kærðu ákvörðun lúti á hinn bóginn ekki að framangreindri háttsemi.
83. Varðandi það atriði að hin kærða ákvörðun byggist á huglægu mati bendir stofnunin á að lagaákvæðin sem málið lúti að séu matskennd. Þau kalli því á heildstætt mat á þeim viðskiptaháttum sem deilt sé um. Það mat sé framkvæmt á grundvelli þess hvaða skilning hinn almenni neytandi leggi í viðskiptahættina eða hvernig þeir koma honum fyrir sjónir. Í málinu hafi stofnunin litið til stærðar og staðsetningu leturs og hvort upplýsingar væru innan um annan texta eða settar fram sjálfstætt á skiltum. Þá hafi fulltrúar Neytendastofu farið í vettvangseftirlit og tekið út upplýsingagjöf kæranda. Það sé því rangt að stofnunin hafi einungis beitt huglægu mati þrátt fyrir að vissulega hafi verið nauðsynlegt að beita slíku mati upp að ákveðnu marki samhliða hlutlægu mati.
84. Stofnunin telur að það geti aldrei hvílt sú kvöð á neytendayfirvöldum að framkvæma neytendakönnun til þess að taka íþyngjandi stjórnvaldsákvörðun vegna brota á ákvæðum laga nr. 57/2005 eins og kærandi byggir á. Neytendastofa vísar í þessu samhengi 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 hið almenni neytandi sé ekki tölfræðilegt 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.
85. 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 veitir viðskiptavinum sínum þó slík úttekt sé ekki hluti máls kæranda.
86. Að því er varðar athugasemdir kæranda er lúta að brotum á andmælarétti vegna skorts á tilvísunum til mælinga og gagna vísar Neytendastofa til þess að í gögnum málsins sé að finna fjölda mynda af skiltum sem staðsett séu á gjaldtökustað kæranda og sem séu komnar frá kæranda sjálfum. Þá hafi verið byggt á vettvangsferð fulltrúa Neytendastofu. Það sé óljóst hvaða mælingar kærandi telji að

hefðu þurft að fara fram en stærð leturs geti ekki ein og sér skipt máli við mat á því hvort upplýsingar séu gefnar á skýran og greinargóðan hátt. Inn í matið spili einnig mat á staðsetningu á skilti, fjarlægð skiltis frá akvegi o.fl.

87. Kæranda hafi verið veitt tækifæri til að koma að andmælum, enda skilmerkilega getið í bréfum Neytendastofu hvaða álitamál væru uppi og hvaða lagaákvæði kæmu til skoðunar. Kærandi hafi sent Neytendastofu myndir af skiltum tvisvar sinnum ásamt því að fulltrúar stofnunarinnar hafi farið í vettvangsferð þar sem upplýsingagjöf hafi verið tekin út. Eðli málsins samkvæmt hafi sú upplýsingagjöf sem fram komi á myndum af skiltum sem kærandi sendi stofnuninni, dags. 8. apríl og 12. júní 2025, legið til grundvallar hinni kærðu ákvörðun.
88. 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 heildarhagsmunum neytenda og með hliðsjón af fyrri sektarákvörðunum stofnunarinnar.
89. 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 kæranda sé því skylt að tiltaka þau í verðskrá sinni.
90. 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.

91. Neytendastofa fallist á að unnt sé að finna skilmerkilegar upplýsingar um greiðsluskyldu og greiðsluleiðir á vefsíðu kæranda. Sú upplýsingagjöf komi hins vegar ekki í staðinn fyrir þá skyldu sem hvíli á seljendum að birta upplýsingar um endanlegt verð og verðskrá yfir alla framboðna þjónustu á sölustað. Niðurstaða hinnar kærðu ákvörðunar byggji á fjölda innsendra mynda frá kæranda sem og vettvangsathugun fulltrúa stofnunarinnar.
92. Það sé afstaða Neytendastofu að upplýsingar um umrætt þjónustugjald sé ekki komið á framfæri á skýran og greinargóðan hátt, enda séu upplýsingar um gjaldið ekki auðsjáanlegar fyrir neytendur. Eins og sjá megi af myndum sem fylgdu kæru sé gjaldskrá birt sjálfstætt með áberandi hætti, í stóru lettri, en vísun til þjónustugjalds sé birt í samfelldum texta neðarlega á skiltum í mun smærra lettri. Hafa verði 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.
93. Neytendastofa hafnar þeirri staðhæfingu kæranda að niðurstaða hinnar kærðu ákvörðunar byggji á leturstærð á einu skilti. Hin kærða ákvörðun byggji á fjölda innsendra mynda frá kæranda sem og vettvangsathugun fulltrúa stofnunarinnar. Þá hafi fulltrúi Neytendastofu farið í vettvangsathugun vegna eftirfylgni með hinnar kærðu ákvörðun þann 17. september 2025. Komið hafi þar í ljós að kærandi hafi gert enn eina breytingu á skiltum sínum. Nú megi sjá að leturstærð og staðsetning texta sé í samræmi við þær kröfur sem settar hafi verið fram í hinnar kærðu ákvörðun. Áður hafi vísun til þjónustugjalds verið í mun smærra lettri, neðst á skiltinu. Sami háttur hafi verið hafður á öðrum skiltum þar sem vísað hafi verið til þjónustugjaldsins.
94. Neytendastofa hafnar því að athugasemdir stofnunarinnar við skilti á Reykjavíkurflugvelli hafi haft áhrif á niðurstöðu hinnar kærðu ákvörðunar. Stofnunin telji einnig að niðurstaða dóms Evrópudómstólsins í máli nr. 122/10 sé haldlaus, enda 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.
95. Neytendastofa mótmælir þeirri afstöðu kæranda að þjónustugjaldið sé hlutfallslega lágt fyrir marga neytendur sem noti bílastæði kæranda. 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. Sá tímarammi sem neytendum sé gefinn til frjálstrar viðveru sé mismunandi eftir bílastæðum. Þrátt fyrir að bílastæðin séu flest með aðgangshliðum opnast þau við útkeyrslu óháð því hvort hinn gjaldfrjálsi tími sé liðinn. Það megi því 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 liðinn. Sé því enn mikilvægara að upplýsingum um þjónustugjaldið sé komið á framfæri á skýran, greinargóðan og auðsjáanlegan hátt á gjaldtökustað.

96. 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.
97. Kærandi hafi vísað til þess að sambærileg skilti sé að finna um alla Evrópu og þ.m.t. í Kaupmannahöfn. Neytendastofa bendir á að í Danmörku gildi sérreglur sem taki til bílastæði sem rekin séu af einkaaðilum en það skilti sem vísað sé til í kæru sé notað af opinberum aðilum. Í þeim reglum sé m.a. kveðið á um hvernig hönnun skilta á gjaldtökustað skuli vera, hvaða upplýsingar þar eigi að koma fram og hvar þau eigi að vera staðsett. Að sama skapi sé þess að geta að umboðsmaður neytenda í Danmörku hafi tekið til meðferðar mál gagnvart fyrirtækjum sem reki gjaldskyld bílastæði. Hafi umboðsmaðurinn komist að þeirri niðurstöðu að texti með smáu letri teljist ekki fullnægjandi upplýsingagjöf og í tilteknu tilviki talið að viðskiptahættir dansks fyrirtækis brytu í bága við dönsku markaðsetningarlögin af þessum sökum.
98. Myndirnar sem kærandi hafi lagt fram af skiltum á bílastæðum fyrirtækisins séu óskýrar og erfitt sé að lesa texta og átta sig á staðsetningu þeirra. Óháð því ítrekar stofnunin að niðurstaða hinna kærðu ákvörðunar snúist ekki um afmörkun gjaldskyldra stæða eða fjölda skila heldur upplýsingagjafar á skiltum og hvort sú upplýsingagjöf hafi verið veitt á skýran, greinargóðan og auðskiljanlegan hátt.
99. Að því er varðar staðhæfingar um sjálfvirkt greiðslukerfi og sjálfvirka gjaldtöku telur Neytendastofa að ákveðins misskilnings gæti í kærinni. Niðurstaða hinnar kærðu ákvörðunar hafi verið reist á því að kærandi hafi brotið gegn nánar tilteknum ákvæðum laga nr. 57/2005 með því að gefa neytendum til kynna að til staðar væri sjálfvirkt greiðslukerfi eða gjaldtaka án þess að taka fram að virkja þyrfti þann eiginleika sérstaklega. Stofnunin hafi ekki beitt sjálfstæðu banni vegna framangreindra viðskiptahátta, enda hefði kærandi fjarlæggt þær staðhæfingar undir rekstri málsins eins og vikið sé að í hinni kærðu ákvörðun. Eftir sem áður hafi það verið niðurstaða stofnunarinnar að um sjálfstætt brot hefði verið að ræða.
100. Um þann hluta hinnar kærðu ákvörðunar er lýtur að gjaldtöku í rennu við brottfararinnangang þá árétti Neytendastofa að hin kærða ákvörðun hafi að þessu leyti verið byggð á því að ef litið væri heildstætt á það fyrirkomulag sem viðhaft væri í renninni væri um að ræða óréttmæta viðskiptahætti. Hvergi innan rennunnar eða áður en keyrt væri inn hefði verið að finna upplýsingar um að þjónustugjald legðist á ef ekki væri greitt innan 48 klukkustunda frá því að gjaldskyld svæði væri yfirgefið. Tiltekið LED skilti sem kærandi hafi vísað til í kæru hefði verið sett upp undir rekstri málsins og eftir að fulltrúi Neytendastofu fór í vettvangsathugun. Þar kæmu fram upplýsingar um gjaldskyldu og í smáu letri, neðst á skilti, væri að finna tilvísun í hið umdeilda þjónustugjald. Það sé afstaða

Neytendastofu að þessi áletrun uppfylli ekki þá kröfu að vera upplýsingagjöf sem veitt sé á skýran, greinargóðan og auðsjáanlegan hátt. Stofnunin vísar til þess að letrið sé bæði smærra en letur annarra gjalda og sé staðsett neðst á umræddu skilti.

101. 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 kunnir að leggjast á neytendur við að nýta sér gjaldskyld bílastæði.
102. 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 heildarhagsmuni neytenda.
103. 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 rekstraraðili 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.
104. 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 kunnir 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 reynt hafi m.a. á hvort til sammings hefði stofnast, og þar með greiðsluskyldu, með þeirri athöfn ökumanns að leggja í gjaldskylt stæði. Í dóminum 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 því lykilatriði að mati réttarins að fyrirkomulag gjaldtöku væri 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.
105. Kærandi gerði athugasemdir við greinargerð Neytendastofu með bréfi, dags. 28. janúar 2026. Hvað varðar upplýsingagjöf og merkingar á gjaldskyldum bílastæðum hafnar kærandi þeirri ályktun

Neytendastofu að upplýsingagjöf við gjaldskyld stæði við Keflavíkurflugvöll sé villandi eða ófullnægjandi. Kærandi bendir á að merkingar séu fjölmargar og greinilegar. Þær séu staðsettar bæði við innkeyrslu, innan bílastæðasvæða og við útakstur. Upplýsingar um gjaldskyldu, verðskrá og þjónustugjald séu settar fram með áberandi hætti, bæði með texta, táknum og stjörnumerkingum. QR-kóðar og vefslóðir leiði neytendur beint á síðu bílastæðaðþjónustunnar, þar sem allar upplýsingar séu aðgengilegar með skýrum hætti. Gjaldskyldumerkingar séu samkvæmt viðmiðum bæði aðgengilegar og sýnilegar meðalskynsömum neytanda. Kærandi hafi auk þess lagt kapp sitt á að kynna bílastæðamál, þ.m.t. allar breytingar og greiðsluskyldu, í fjölmiðlum og á samfélagsmiðlum, og að þar sé á engan hátt reynt að villa fyrir neytendum. Fullyrðingar um að veruleg óvissa sé um lögmæti verðupplýsinga séu órökstuddar og andstæðar framlagðri gagnaöflun.

106. Um þjónustugjaldið og 48 klukkustunda greiðslufrest haldi Neytendastofa því fram að óljóst sé að þjónustugjald bættist við ef ekki sé greitt innan 48 klukkustunda frá útkeyrslu. Kærandi ítrekar að þjónustugjaldið hafi verið skýrt merkt með stjörnu í gjaldskrá ásamt skilyrðum þess og að letrið hafi verið greinilegt. Enda þótt hluti texta á skiltum hafi verið í stærra letri hafi hinn textinn verið augljós. Merking um 48 klukkustunda greiðslufrest og afleiðingar vangreiðslu hafi verið sett fram með texta, QR-kóðum og vefslóðum. Upplýsingar hafi verið aðgengilegar bæði áður en viðskipti hæfust og eftir að þeim lyki. Neytandi hafi þannig fengið raunverulegt val um greiðslutíma og verið skýrlega upplýstur um þann kostnað sem fylgdi því að vanrækja greiðslu.
107. Kærandi bendir sérstaklega á að þjónustugjaldið falli ekki til fyrir en 48 klukkustundum eftir útkeyrslu, hafi greiðsla þá ekki átt sér stað. Því sé ekki nauðsynlegt að neytandi taki ákvörðun um það atriði eða kynni sér það þegar hann komi fyrst að svæðinu eða áður en lagt sé. Um sé að ræða gjald sem einungis verði virkt síðar, fari greiðsla ekki fram. Það auki mikilvægi þess að líta ekki eingöngu til fyrstu snertingar heldur hvort og hvenær upplýsingarnar séu aðgengilegar áður en þjónustugjaldið falli til. Þjónustugjaldið feli því ekki í sér samstundis útlagðan kostnað eða ákvörðunartöku af hálfu neytandans heldur viðbót sem aðeins verði virk ef greiðsla fari ekki fram innan tiltekins tíma. Slík skilyrt viðbótarkrafa sé því ekki sambærileg því að verð sé falið eða blekkjandi, enda fari skýr upplýsingagjöf fram áður en hún hafi áhrif á neytandann. Ekki liggi fyrir gögn sem sýni að neytendur hafi talið sig blekkta eða að skortur hafi verið á gagnsæi.
108. Um sjálfvirkt viðskiptasamband við komu á stæði í greinargerð virðist Neytendastofa leggja áherslu á að ekki séu veittar fullnægjandi upplýsingar áður en viðskiptasamband stofnist. Kærandi ítrekar að við akstur inn á svæðið hefjist sjálfvirk skráning í gegnum myndavélabúnað Autopay AS. Skýrar merkingar séu um að svæðið sé gjaldskylt og að greiðsluskylda stofnist. Slíkt fyrirkomulag sé sambærilegt öðrum viðurkenndum sjálfvirkum bílastæðalausnum og teljist lögmætt. Því standist ekki sú röksemd að ósamræmi sé milli upplýsingagjafar og stofnunar viðskiptasambands.
109. Að því er varðar ábyrgð á færslugjöldum Parka lausna ehf. gefi Neytendastofa í skyn að kærandi beri ábyrgð á færslugjöldum sem kunni að leggjast á við notkun Parka-smáforritsins. Kærandi mótmælir því og bendir á að kærandi veiti ekki þjónustu Parka lausna ehf. og hafi ekki aðkomu að gjaldtöku félagsins. Því falli upplýsingaskylda um þessi gjöld utan ábyrgðarsviðs kæranda. Færslugjöld Parka lausna ehf. séu hvorki ákveðin né innheimt af kæranda. Viðskiptasambandið sé

á milli notanda og Parka lausna ehf., sem upplýsi sérstaklega um færslugjald í smáforrit áður en greiðsla fari fram og við upphaf viðskiptasambandsins.

110. Í þessu sambandi bendir kærandi á að neytandinn samþykki gjaldið sérstaklega á skjánum á snjalltæki sínu og fái þannig upplýsingar um gjaldið á „staðnum“. Rafrænir samningar jafngildi skriflegum samningum, sbr. 8. gr. laga nr. 30/2002 um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu. Kærandi hafi enga aðkomu að skilmálum Parka lausna ehf. og geti ekki borið ábyrgð á þeim. Þá telur kærandi ómálefnalegt og andstætt meginreglum um upplýsingaskyldu að leggja slíka skyldu á aðila sem hvorki veiti þjónustuna né hafi aðkomu að gjaldtökunni.
111. Kærandi vísar til þess að samkvæmt 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 um villandi viðskiptahætti teljist viðskiptahættir villandi einungis ef upplýsingum sem almennt skipti máli sé leynt eða þær ekki veittar. Hér blasi við að slíkar aðstæður séu ekki uppi þegar fyrirfram hafi verið samið um gjaldið og það birtist í appinu á sölustað. Neytendastofa upplýsi í greinargerð sinni að mál gegn Parka lausnum ehf. sé til meðferðar hjá stofnuninni, og að ljóst sé að þessi ágreiningur eigi heima í því máli en ekki í máli þessu. Sambærileg rök myndu leiða til þess að seljandi bæri ábyrgð á kynningu færslugjalda sem kunna að stofnast til þegar neytendur kjósi að greiða með greiðslukorti, þ.m.t. erlendum kortum eða í gegnum netbanka. Hér blasi við að kæranda geti ekki verið ætlað að tiltaka öll gjöld sem neytandinn hafi undirgengist í samningum við þriðja aðila. Slíkt geti valdið óþarfa ruglingi eða upplýsingayfirálagi. Krafa Neytendastofu sé þannig hvorki skynsamleg né samræmist hún lögum.
112. Kærandi hafnar sérstaklega þeirri ályktun Neytendastofu að upplýsingagjöf við brottfararrennu við Keflavíkurflugvöll hafi verið ófullnægjandi. Kærandi leggur áherslu á að fullyrðing Neytendastofu þess efnis að þjónustugjaldið hafi ekki verið tilgreint sé beinlínis röng. Kærandi áréttar að viðskiptasambandið stofnist ekki í rennunni heldur fyrr, þegar ekið sé inn á svæðið, þar sem staðsettar séu fjölmargar áberandi merkingar um að svæðið sé gjaldskylt, að greiða þurfi innan 48 klukkustunda, og að þjónustugjald bætist við ef greiðsla berist ekki innan þess tíma. Þessar upplýsingar komi m.a. fram á skiltum, vefsíðu og QR-kóðum sem vísi beint á vef með gjaldskrá og skilmálum og tryggi þannig að upplýsingar séu aðgengilegar áður en ákvörðun sé tekin. Skýrar merkingar séu einnig við sjálfa rennuna um hversu lengi sé unnt að vera þar gjaldfrjálst, ásamt áréttungum um gjaldskyldu og greiðsluleiðir. Það að allar upplýsingar séu ekki á tilteknum skiltum feli ekki í sér brot á upplýsingaskyldu.
113. Í þessu samhengi bendir kærandi einnig á að fullyrðing Neytendastofu um að neytandi geti ekki forðast rennuna standist ekki, líkt og rakið sé ítarlega í kærunni, enda séu raunverulegir valmöguleikar til staðar, svo sem 15 mínútna gjaldfrjálst svæði eða að beygja inn að Kjóavöllum. Þá komi jafnframt fram á fjórum skiltum áður en ekið sé inn í rennuna að svæðið sé gjaldskylt, að unnt sé að aka til Reykjavíkur um Kjóavelli eða fara á P1 þar sem 15 mínútur séu gjaldfrjálssar. Upplýsingagjöf á svæðinu í heild hafi verið bæði fullnægjandi og aðgengileg samkvæmt lögum nr. 57/2005 og evrópskri réttarframkvæmd. Upplýsingarnar séu að mati kæranda veittar með fullnægjandi hætti áður en viðskiptasamband stofnist, og sé það á hendi hins meðalskynsama neytanda að kynna sér þær.

114. Um lagaskil og meðalskynsaman neytanda bendir kærandi á að í greinargerð Neytendastofu virðist að mestu byggt á huglægu mati fremur en gögnum. Kærandi ítreki að meðalskynsamur neytandi geti auðveldlega áttað sig á því að svæðið sé gjaldskylt og að skilmálar séu aðgengilegir. Evrópuþómsráðið hafi lagt til grundvallar að upplýsingagjöf þurfi að vera aðgengileg en ekki yfirgengilega ítarleg. Neytendastofa viðurkenni að upplýsingar um þjónustugjald og greiðslufrest séu settar fram á skiltum og að stofnunin vefengi hvorki að gjaldskrá komi fram né að vísað sé á vef þar sem fullir skilmálar séu aðgengilegir með QR-kóða. Ágreiningurinn snúist því ekki um hvort upplýsingarnar séu til staðar heldur um mat á því hvernig þær séu settar fram, án þess að fyrir liggji nokkur viðmið um hvað teljist nægjanlegt.
115. Neytendastofa færi ekki rök fyrir því hversu stórt letur eigi að vera, hversu nálægt eða langt frá neytanda skilti eigi að standa eða hvaða mælikvarða skuli leggja til grundvallar þegar upplýsingar séu birtar í umhverfi þar sem neytendur ferðist á ökutækjum. Þá vanti alfarið viðmið eða rökstutt mat um hvernig leggja megi mat á sýnileika og aðgengi upplýsinga í slíku samhengi, og sé engin umfjöllun um hversu langt neytandinn sé frá skiltum við innakstur eða akstur um svæðið.
116. Með þessu sé niðurstaða Neytendastofu reist á huglægu mati um hvað stofnuninni þyki nægilegt en ekki á mælanlegum forsendum eða staðlaðri stjórnsýsluframkvæmd. Slíkt sé sérstaklega varhugavert í ljósi þess að ákvörðunin hafi íþyngjandi áhrif fyrir kæranda og verði því að byggjast á hlutlægu og rökstuddu mati, sbr. 10. gr. stjórnsýslulaga. Ef gera eigi athugasemdir við sýnileika eða framsetningu upplýsinga sem sannanlega séu til staðar beri að styðja þær með mælanlegum gögnum en ekki huglægu mati um hvað „kann að virka“ eða vangaveltum um hvað neytandi hefði hugsanlega átt að sjá
117. Allar upplýsingar sé að finna á skiltum og að á skiltum sé jafnframt vísað til vefsíðna og QR-kóða. Í greinargerð Neytendastofu virðist byggt á þeirri forsendu að upplýsingar sem séu aðgengilegar í gegnum rafrænan búnað hafi enga þýðingu. Kærandi mótmæli þeirri afstöðu og ítreki að nú sé almennt viðurkennt, bæði í viðskiptum og stjórnsýslu, að rafræn upplýsingagjöf í gegnum snjalltæki teljist fullnægjandi og aðgengileg fyrir meðalskynsaman neytanda. Þá megi telja afar líklegt, m.a. með hliðsjón af rannsóknum um útbreiðslu snjallsíma, að nær allir öikumenn hafi aðgang að snjalltækjum, enda hafi almenn notkun snjallsíma þegar verið komin í 86,7% samkvæmt mælingu MMR sem birt hafi verið í Morgunblaðinu í júlí 2016. Þá séu QR-kóðar við innkeyrslu og á stæðum sem veiti tafarlausan aðgang að heimasíðu með öllum upplýsingum. Hvergi komi fram í lögum eða reglum að upplýsingar skuli eingöngu birtar á skiltum, heldur sé aðeins kveðið á um að þær skuli vera aðgengilegar á sölustað. Sú krafa sé uppfyllt með upplýsingum sem veittar séu í gegnum QR-kóða eða vefsíður. Þegar neytandi greiði í gegnum Parka-smáforritið birtist þjónustugjaldið á skjá snjalltækis áður en greiðsla fari fram, á staðnum og í rauntíma. Til að nýta appið þurfi neytandi snjalltæki og samþykki skilmála áður en greiðsla eigi sér stað. Krafa um að allar upplýsingar komi fram á hverjum einasta stað þar sem neytandi kunni að stoppa gangi of langt, einkum í ljósi þess að um gríðarlega víðfeðmt svæði sé að ræða. Merkingar séu settar fram á skipulegan hátt í samræmi við það sem þekkist á öðrum flugvöllum og jafnframt sé nýtt nútímataekni til að tryggja að upplýsingar séu aðgengilegar á staðnum. Hvergi á landinu sé að finna jafn mikinn fjölda skilta til kynningar á bílastæðum. Framangreint bætist við öll þau skilti sem fjallað sé um í kærinni og að

fjöldi þeirra og framsetning sé langt umfram það sem þekkist á sambærilegum flugvöllum. Viðmið Neytendastofu virðist ekki taka mið af því að um flugvöll sé að ræða, né þeirri staðreynd að neytandinn viti með vissu að hann sé kominn inn á gjaldskylt svæði og hafi raunverulega möguleika á að kynna sér skilmála.

118. Kærandi bendir á að í dómi Evrópudómstólsins í máli C-122/10 hafi komið skýrt fram að upplýsingaskylda samkvæmt tilskipun 2005/29/EB sé uppfyllt, jafnvel þótt upplýsingar um verð og skilmála séu ekki birtar beint á auglýsingaskilti, svo lengi sem þær séu veittar með aðgengilegum hætti og í tæka tíð. Það að neytanda sé veittur aðgangur að skilmálum í gegnum QR-kóða eða Parka-smáforritið áður en greiðsla fari fram tryggir að hann geti tekið upplýsta ákvörðun um kaup. Að mati kæranda standist því ekki sú forsenda Neytendastofu að rafræn upplýsingagjöf, m.a. í gegnum Parka-appið eða QR-kóða, brjóti í bága við upplýsingaskyldu. Í þessum efnum verði jafnframt að líta til þess að upplýsingarnar séu ekki einungis veittar með rafrænum hætti heldur sé óumdeilt að þær komi einnig fram á skiltum, þótt Neytendastofa telji framsetningu þeirra ekki nægilega glögga með tilliti til leturstærðar eða þess að þær komi ekki fram á öllum skiltum.
119. Af tilvitnuðum dómi leiði að upplýsingagjöf sem sé aðgengileg neytanda í tæka tíð uppfylli upplýsingaskyldu samkvæmt tilskipun 2005/29/EB, og eigi það jafnt við um upplýsingar sem veittar séu í gegnum vefsíður og QR-kóða, enda sé slík tækni hluti af áberandi upplýsingagjöf á sölustað.
120. Að því er varðar samanburð við lagaheimildir sveitarfélaga mótmælir kærandi því að það skipti máli hvort heimild til gjaldtöku á bílastæðum leiði af sér lögum, svo sem umferðarlögum, eða almennum reglum um samningsfrelsi. Kærandi leggur áherslu á að skylda til að veita skýrar og aðgengilegar upplýsingar byggist á lögum nr. 57/2005 gildi jafnt um opinbera aðila sem einkaaðila. Engu skipti hvort gjaldtakan byggist á stjórnvaldsheimild eða samningi, enda beri í báðum tilvikum að upplýsa neytanda um afmörkun gjaldasvæðis og tryggja að hann geti nálgast upplýsingar um gjald.
121. Viðurkennt sé að nægilegt sé að merkja skilmerkilega að um gjaldskylt svæði sé að ræða, en með því flytjist ábyrgðin yfir á neytandann að afla sér nánari upplýsinga. Ólíkt því sem gildi víða hjá sveitarfélögum séu upplýsingarnar við Keflavíkurlugvöll aðgengilegar á staðnum, hvort sem sé á tugum skilta eða í gegnum snjalltæki, þ.m.t. með flýtiaðgangi í gegnum QR-kóða.
122. Ekki standist að gera strangari kröfur til kæranda en til sveitarfélaga. Þá beri jafnframt að áréttta að greiðslur hjá sveitarfélögum fari einnig fram í gegnum Parka-smáforritið og önnur smáforrit. Hvergi sé fjallað um slíkt í umferðarlögum og sé ekki vitað til þess að Neytendastofa hafi gripið til aðgerða gagnvart bílastæðasjóði Reykjavíkurborgar vegna færslugjalda sem leggist á við notkun slíkra smáforrita.
123. Afstaða Neytendastofu myndi leiða til þess að við hvert bílastæði, svo dæmi sé tekið í Reykjavík, þyrfti að vera skilti sem tilgreindi gjaldskrá hvers þjónustuaðila, óháð því hvort neytandinn hafi gert samning við viðkomandi aðila og samþykkt gjaldskrána í greiðsluferli. Slík krafa sé bæði óraunhæf og andstæð lögum.

124. Að því er varðar tilvísanir Neytendastofu til 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 bendir kærandi á að viðskiptahættir teljist einungis óréttmætir ef þeir brjóti í bága við góða viðskiptahætti og raski verulega eða séu líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Í máli þessu liggja engin gögn fyrir sem sýni að fjárhagslegri hegðun neytenda hafi verið raskað eða að hún hafi verið líkleg til að raskast. Neytendastofa hafi hvorki sannað það né gert það sennilegt. Þvert á móti liggja fyrir að neytendum hafi verið veitt skýr og aðgengileg upplýsingagjöf um gjaldskyldu, greiðslufrest og þjónustugjald áður en viðskiptaleg ákvörðun hafi verið tekin. Engar kvartanir, tölfraðileg gögn eða önnur sönnunargögn liggja fyrir sem styðji að háttsemin hafi haft veruleg áhrif á hegðun neytenda í skilningi ákvæðisins. Með vísan til framangreinds teljist ekki uppfyllt efnislegt skilyrði 1. mgr. 8. gr. um óréttmæta viðskiptahætti.
125. Vegna tilvísana Neytendastofu til 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 bendir kærandi á að í málinu liggja fyrir að upplýsingar um gjaldskyldu svæðisins, greiðslufrest og þjónustugjald hafi verið veittar með skýrum og aðgengilegum hætti, bæði með skiltum á svæðinu, QR-kóðum, tilvísunum í vefsíðu og í greiðsluferli Parka-smáforritsins. Upplýsingarnar hafi því hvorki verið faldar né leynt heldur aðgengilegar neytanda á sölustað áður en greiðsla hafi farið fram. Engin gögn bendi til þess að neytendur hafi verið í villu um gjaldskyldu eða fjárhæð gjalds. Af framangreindu leiði að ekki hafi verið um villandi viðskiptahætti að ræða í skilningi 2. mgr. 9. gr. laganna.
126. Varðandi 17. gr. laga nr. 57/2005 bendir kærandi á að samkvæmt ákvæðinu skuli verð vera merkt eða sýnt á áberandi hátt á sölustað þannig að auðvelt sé fyrir neytendur að sjá það. Í því tilviki sem hér sé til umfjöllunar sé sölustaðurinn víðfeðmt bílastæðasvæði en ekki einn afmarkaður punktur, og verði því ekki beitt sama mælikvarða og t.d. í smásöluverslun. Verðupplýsingar hafi verið birtar á skiltum við innkeyrslu og á svæðinu, með QR-kóðum sem veittu tafarlausan aðgang að gjaldskrá, á vefsíðum og í Parka-smáforritinu áður en greiðsla var staðfest. Þessi framsetning hafi tryggt að verðupplýsingar væru sýndar á áberandi hátt á sölustað í skilningi ákvæðisins, þótt þær væru ekki allar á einu skilti.
127. Vegna tilvísunar Neytendastofu til 4. gr. reglna nr. 537/2011 um verðmerkingar bendir kærandi á að samkvæmt reglunum skuli verðskrá birt með áberandi hætti þar sem þjónusta er veitt, þannig að hún sé skýr, aðgengileg og greinileg. Sérstaklega sé gert ráð fyrir tilvikum þar sem ekki sé unnt að birta tæmandi verðskrá vegna fjölda þjónustumöguleika, enda sé þá birtur útdráttur úr verðskrá og full verðskrá aðgengileg á sölustað. Aðstæður við Keflavíkurflugvöll falli undir slíkt tilvik og hafi full verðskrá verið aðgengileg á sölustað með rafrænum hætti, m.a. með QR-kóðum og í Parka-smáforritinu, auk þess sem upplýsingar komi fram á skiltum. QR-kóði sem vísi beint á gjaldskrá feli í sér að upplýsingar séu aðgengilegar á sölustað í skilningi reglugerðarinnar. Af framangreindu leiði að merkingar kæranda samræmist 4. gr. reglna nr. 537/2011.
128. Kærandi bendir á að ákvörðun Neytendastofu byggist á óljósum og ómarkvissum forsendum sem valdi réttaróvissu og geri niðurstöðuna að verulegu leyti óframkvæmanlega. Í ákvörðuninni sé vísað til atriða sem annað hvort hafi þegar verið leiðrétt áður en ákvörðun var tekin eða séu ekki til staðar í gögnum málsins með þeim hætti sem haldið sé fram. Sérstaklega sé þetta áberandi varðandi skiltamerkingar á svæðinu, þar sem Neytendastofa geri athugasemdir við merkingar sem hafi verið

fjarlægðar eða uppfærðar fyrir júlí 2024, án þess að skýrt sé hvort vísað sé til eldri eða nýrri skilta. Sama eigi við um fullyrðingar um hugtakið „sjálfvirkt greiðslukerfi“, sem hafi verið tekið út af skiltum áður en ákvörðun var tekin. Þegar forsendur ákvörðunar byggist á atriðum sem ekki hafi verið til staðar við töku ákvörðunar verði niðurstaðan marklaus og ekki grundvöllur fyrir beitingu stjórnsluviðurlaga. Slík málsmeðferð brjóti gegn rannsóknarreglu og meðalhófsreglu stjórnslulaga.

## NIÐURSTAÐA

129. 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 sjálfvirkt greiðslukerfi eða sjálfvirk gjaldtaka án þess að taka fram að virkja þurfi það sérstaklega.
130. 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. Kærandi vísar meðal annars til þess að málsmeðferð Neytendastofu hafi verið ábótavant. Í þessu samhengi vísar hann einkum til þess að það hafi verið vandkvæðum bundið fyrir fyrirtækið að andmæla fullyrðingum sem byggji ekki á gögnum eða mælingum. Þá hafi kærandi ekki fengið viðbrögð við þeim merkingum sem kærandi hafi sett upp á meðan málið var til meðferðar. Kærandi hafi ekki getað séð fyrir við meðferð málsins að það lyti að því að hann gerði ekki grein fyrir gjaldtöku Parka lausna ehf. Þá hafi athugasemdir Neytendastofu að hluta byggt á annmörkum á skiltum á Reykjavíkurlugvelli sem rekinn sé af dótturfélagi kæranda.
131. Samkvæmt 13. gr. stjórnslulaga nr. 37/1993 skal aðili máls eiga þess kost að tjá sig um efni máls áður en stjórnvald tekur ákvörðun í því, enda liggi ekki fyrir í gögnum málsins afstaða hans og rök fyrir henni eða slíkt sé augljóslega óþarft. Eins og að framan greinir hafa skoðanaskipti kæranda og Neytendastofu vegna merkinga kæranda á bílastæðum fyrirtækisins við Keflavíkurlugvöll verið allnokkur. Á það bæði við um meðferð málsins hjá Neytendastofu og fyrir áfrýjunarnefndinni. Ekki verður ráðið að kæranda hafi skort tækifæri til að andmæla afstöðu Neytendastofu þótt fallast megi á með fyrirtækinu að athugasemdir stofnunarinnar hafi þróast nokkuð undir rekstri málsins. Þá verður ekki séð hvernig sú staðreynd að ákvarðanir um það hvort viðskiptahættir séu villandi séu almennt matskenndar stjórnvaldsákvarðanir reistar á huglægu mati, feli það í sér að andmælaréttur kæranda sé þýðingarlaus. Kærandi hefur og átt þess fullan kost að leggja fram andmæli við afstöðu Neytendastofu við meðferð málsins fyrir áfrýjunarnefndinni, sbr. t.d. dóm Hæstaréttar Íslands 30. október 2003 í máli nr. 37/2003. Með vísan til alls þessa verður ekki fallist á með kæranda að ástæða sé til að ógilda hina kærðu ákvörðun á grundvelli þess að brotið hafi verið gegn andmælarétti hans.

132. Kærandi hefur vísað til þess að rannsókn málsins hafi verið ófullnægjandi og að þar af leiðandi hafi verið brotið gegn rannsóknarreglu 10. gr. stjórnsýslulaga 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.
133. Samkvæmt 10. gr. stjórnsýslulaga 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. Verður ekki fallist á að ógilda beri hina kærðu ákvörðun á grundvelli þess að rannsókn málsins hafi verið áfátt.
134. 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.
135. 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.
136. 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.
137. 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.
138. 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 og annarra sveitarfélaga. Fallast má á að þær merkingar sem almennt eru notaðar á umræddum bílastæðum á vegum sveitarfélaga 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 um 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.

139. 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 þá 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 hefur kærandi ekki vísað til umræddra reglna í málatilbúnaði sínum. Koma þær því, eðli málsins samkvæmt, ekki til skoðunar við meðferð þessa máls.
140. 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 sé háð greiðslu gjalds til þess fyrirtækis. Á skiltum kæranda séu neytendum veittar upplýsingar um að unnt sé að nota umrætt smáforrit með birtingu merkis Parka lausna ehf.
141. 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 veitir og honum 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 regluhverfi 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 veitir og beri þar af leiðandi, eða af öðrum ástæðum, að veita verðupplýsingar um.
142. 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 einnig 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

fyrirnefnda fyrirtækinu umfram þá greiðslu sem áskilin er samkvæmt gjaldskrá kæranda. Loks bera gögn málsins með sér að neytendur hafa átt þess kost að greiða fyrir bílastæði kæranda með öðrum hætti en með því að nota smáforrit Parka lausna ehf.

143. 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.
144. 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.
145. Í gögnum málsins liggur fyrir ljósmynd af skilti sem mun hafa blasað við öikumönnum sem óku inn á bílastæði kæranda á Keflavíkurflugvelli. 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 er einnig að finna QR kóða. Af öðrum ljósmyndum sem finna má í gögnum málsins má síðan ráða að víðs vegar á svæðinu hafi verið að finna skilti þar sem öikumenn voru hvattir til að greiða fyrir að leggja á bílastæðum kæranda.
146. Kærandi byggir á því að neytendur hafi ekki getað vænst þess að greiðsla færi fram án nokkurrar aðkomu þeirra. Vísar kærandi í þessu samhengi meðal annars til þess að á skiltunum hafi verið að finna leiðbeiningar um að kynna sér greiðsluleiðir með því að nota QR kóða eða vefslóð.
147. Þrátt fyrir þetta verður að telja að sá háttur sem kærandi hafði á merkingu bílastæða sinna á umræddu skilti 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 skiltinu að gjaldtaka og skráning ökutækja væri sjálfvirk. Eðlilegt var að margir neytendur drægiu 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.

148. 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 á umræddu skilti. Af þessum sökum verður að líta svo á að upplýsingagjöf kæranda hafi verið ábótavant að því er varðar þetta tiltekna skilti, enda gaf það 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 sem ekki verður séð að neytandi hafi mátt gera sér grein fyrir.
149. Hvað þetta tiltekna skilti varðar er einnig til þess að líta að texti þess er laut að svokölluðu þjónustugjaldi vegna greiðslna sem ekki höfðu borist kæranda innan 48 klukkustunda frá notkun bílastæðanna var 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. Var þetta til þess fallið að ýta undir þann skilning neytenda 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. laga nr. 57/2005. Breytir engu í þessu sambandi þótt kærandi hafi breytt umræddu skilti áður en hin kærða ákvörðun var tekin, enda hafði kærandi notast við skiltið í upplýsingagjöf sinni og inngríp Neytendastofu því réttlætanlegt eins og á stóð.
150. Með hinni kærðu ákvörðun var einnig komist að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði brotið gegn 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. og 17. gr. laga nr. 57/2005 auk 1. mgr. 4. gr. reglna nr. 537/2011 með því að birta ekki upplýsingar um þjónustugjald vegna kröfu í heimabanka með áberandi og auðsjáanlegum hætti. Fjöl margar ljósmyndir er að finna í gögnum málsins er lúta að umræddu þjónustugjaldi sem lagt er á neytendur þegar kæranda berast ekki greiðslur vegna notkunar bílastæða fyrirtækisins innan 48 klukkustunda frá því að notkun þeirra er lokið. Í mörgum tilvikum er letur texta þar sem þessar upplýsingar eru veittar 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

kærandi. Fyrir liggur að kærandi upplýsti Neytendastofu með bréfi, dags. 12. júní 2025, um að fyrirtækið hygðist í sama mánuði breyta ákveðnum merkingum þannig að upplýsingar um umrætt þjónustugjald væru greinilegri. Þrátt fyrir það er ljóst að kærandi hafði þá þegar brotið gegn framangreindum ákvæðum í upplýsingagjöf og að fyrirtækið taldi aðeins ástæðu til slíkra breytinga í afmörkuðum tilvikum. 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.

151. Með hinni kærðu ákvörðun var einnig komist að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði með fyrirkomulagi vegna gjaldheimtu í svokallaðri brottfararrennu Keflavíkurflugvallar brotið gegn 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005. Af ákvæðunum leiðir að bannað er að viðhafa viðskiptahætti sem teljast óréttmætir og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Fyrir liggur að kærandi heimilar neytendum að leggja í umræddri rennu í 5 mínútur gjaldfrjálst en að þeim tíma loknum er rukkað 500 króna gjald á hverja mínútu. Hin kærða ákvörðun byggði að þessu leyti á því að þrátt fyrir að neytendur hefðu góða sýn yfir rennuna væru ýmsar aðstæður sem gætu myndast sem yllu því að rennan stíflaðist og sem neytendur hefðu ekki stjórn á. Þá var vísað til þess að myndavélar væru staðsettar þannig að neytendur misreiknuðu þann tíma sem þeir hefðu til að leggja í rennunni, upplýsingar skorti um að þjónustugjald legðist á eftir 5 mínútna viðveru, umræddur tímarammi væru þröngur og neytendur gætu ekki hætt við kaup á þjónustunni eftir að ekið væri inn í rennuna.
152. Við meðferð mála þar sem taka á ákvörðun um rétt eða skyldu manna ber stjórnvöldum samkvæmt 1. mgr. 27. gr. upplýsingalaga nr. 140/2012 að skrá upplýsingar um málsatvik sem veittar eru munnlega eða viðkomandi fær vitneskju um með öðrum hætti ef þær hafa þýðingu fyrir úrlausn máls og ekki er að finna í öðrum gögnum þess. Eins og að framan má sjá var mat Neytendastofu á því hvort fyrirkomulag gjaldtöku í brottfararrennu við Keflavíkurflugvöll fæli í sér óréttmæta viðskiptahætti mjög háð því hvernig aðstæður og staðhættir voru við flugvöllinn í aðdraganda þess að hin kærða ákvörðun var tekin. Þurfti stofnunin að sjá til þess að fyrir lægju fullnægjandi gögn, t.a.m. í formi mynda og uppdráttar, sem lágu til grundvallar fyrir niðurstöðu hinnar kærðu ákvörðunar. Var þetta nauðsynlegt til að kærandi gæti skilið forsendur hinnar kærðu ákvörðunar en ekki síður til að unnt væri fyrir úrskurðaraðila, eins og áfrýjunarnefndina eða dómstóla, að leggja mat á lögmati ákvörðunar stofnunarinnar í því tilviki að kærandi léti reyna á réttarstöðu sína.
153. Í gögnum málsins liggja fyrir ýmsar myndir af aðstæðum í umræddri brottfararrennu við Keflavíkurflugvöll. Flestar þeirra stafa frá kæranda sjálfum en ekki Neytendastofu. Af myndunum verður ráðið að neytendum sé gert kunnugt um að þeim sé heimilt að leggja gjaldfrjálst í rennunni í 5 mínútur og að 500 króna gjald sé tekið fyrir hverja mínútu að því tímabili loknu. Engin gögn liggja fyrir sem gefa til kynna að neytendur séu nauðbeygðir til að aka inn í rennuna þegar þessum upplýsingum hefur verið komið á framfæri. Gögn skortir einnig sem styðja þá niðurstöðu Neytendastofu að staðsetning myndavéla leiði til þess að gjaldtakan feli í sér óréttmæta viðskiptahætti. Þá hefur kærandi bent á að neytendur eigi þess kost að leggja gjaldfrjálst í 15 mínútur á öðru bílastæði sem mun vera nálægt flugstöðinni og neytendum sé jafnframt gert kunnugt um. Loks verður ekki séð að sú staðreynd að neytendur fá afar skamman tíma til að leggja bílum sínum

í rennunni teljist ein og sér vera óréttmætir viðskiptahættir, enda ekkert sem bendir til þess að það sé með öllu óraunhæft að neytendur geti sinnt því erindi sínu að aka farþegum að flugstöðinni innan þess tíma.

154. Með vísan til alls framangreinds verður að fella úr gildi þann hluta hinnar kærðu ákvörðunar er lýtur að broti gegn 8. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, vegna gjaldtöku í brottfararrennu á Keflavíkurflugvelli. Rétt er þó að árétta að hér að framan hefur verið komist að þeirri niðurstöðu að kærandi hafi brotið gegn ákvæðum laganna með því að tilgreina með of smáu lettri að innheimtu væri sérstakt þjónustugjald í þeim tilvikum þegar greiðsla bærst ekki kæranda innan 48 klukkustunda frá því að neytendur yfirgefa bílastæði fyrirtækisins. Á þetta brot einnig við um þær merkingar kæranda er voru sama eðlis og birtust í umræddri brottfararrennu.
155. Með hinni kærðu ákvörðun var kæranda gert að greiða stjórnsýslusekt að fjárhæð 500.000 krónur. Hér að framan hefur verið komist að þeirri niðurstöðu að fella beri úr gildi þá hluta ákvörðunarinnar er lúta að því að kærandi upplýsti ekki um gjald sem neytendur þurfa að greiða til Parka lausna ehf. og fyrirkomulag gjaldtöku í brottfararrennu við Flugstöð Leifs Eiríkssonar. Af þessum sökum er tilefni til að lækka sekt kæranda.
156. Þá er til þess að líta að gögn málsins bera með sér að undir rekstri málsins hjá Neytendastofu hafði kærandi þegar hafist handa við að bæta úr þeim merkingum sem fólu í sér brot gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Að því er varðar þá upplýsingagjöf kæranda að tiltaka að notast væri við sjálfvirkt greiðslukerfi er til þess að líta að athugasemd Neytendastofu vegna þess var gerð með bréfi stofnunarinnar til kæranda, dags. 18. mars 2025. Í bréfi kæranda, dags. 8. apríl 2025, var því mótmælt að fyrirsögn skiltisins, um sjálfvirkt greiðslukerfi, væri villandi en á hinn bóginn bent á að fyrirsögn skiltisins hefði verið með þessum hætti um haustið 2024. Hefði skiltinu verið breytt þannig að fyrirsögn þess væri nú „Gjaldskylt svæði“. Þá upplýsti kærandi með bréfi, dags. 12. júní 2025, að fyrirtækið myndi í þeim sama mánuði breyta tilteknum merkingum þannig að upplýsingar um þjónustugjald yrðu sýnilegri neytendum. Hin kærða ákvörðun var síðan tekin 8. júlí 2025. Er því ljóst að þótt fyrir liggi að kærandi braut gegn framangreindum ákvæðum laga nr. 57/2005 mun fyrirtækið hafa breytt háttsemi sinni undir rekstri málsins hjá Neytendastofu og bætt merkingar sínar eða fyrirhugað að bæta úr annmörkum þar að lútandi.
157. 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. Keflavíkurflugvöllur er mikilvægasti alþjóðaflugvöllur á Íslandi og sem nær allir þeir sem ferðast til og frá landinu þurfa að nota. Neytendur hafa takmarkaða aðra valkosti en að nota bílastæði kæranda þurfi þeir að nota bíl til að komast á flugvöllinn. Með vísan til þessa og þeirra sjónarmiða sem rakin eru í hinni kærðu ákvörðun er sektin hæfilega ákvörðuð 400.000 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 og gjaldtöku í

brottfararrennu Keflavíkurflugvallar. Kæranda er gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð  
400.000 krónur. Að öðru leyti er hin kærða ákvörðun staðfest.

Halldóra Þorsteinsdóttir

Gunnar Páll Baldvinsson

Sindri M. Stephensen