

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 7. júlí 2025 í máli nr. 171/2024

Kærunefndina skipa í þessu máli lögmennirnir Hildur Leifsdóttir, Hildur Ýr Viðarsdóttir og Jón Rúnar Pálsson.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 17. desember 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sóknaraðila 1.990 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði vísað frá en til vara að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 19. desember 2024, óskaði kærunefndin eftir frekari gögnum frá sóknaraðila. Gögn sóknaraðila bárust þann 9. janúar 2024 og með tölvubréfi sama dag var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar innan tveggja vikna í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar 22. janúar 2024. Athugasemdir sóknaraðila bárust 5. febrúar 2025 og athugasemdir varnaraðila þann 7. sama mánaðar.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda aðila, ljósmyndir, skjáskot, afrit af samskiptum sóknaraðila við kærustu sína, afrit af tölvupósti sóknaraðila til varnaraðila, staðfesting á greiðslu, afrit af reikningi, yfirlit yfir inn- og útakstur sóknaraðila á bílastæði varnaraðila og myndir af númeraplötu sóknaraðila við inn- og útakstur.

Með bréfi, dags. 7. júlí 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að hann hafi ekið inn á bílastæði við [...] og dvalið þar tímabundið á meðan kærasta hans beið eftir afgreiðslu á leigubifreið. Að hans sögn hafi hvorugt þeirra tekið eftir upplýsingum um gjaldskyldu á viðkomandi bílastæði. Síðar hafi sóknaraðili fengið tilkynningu frá varnaraðila um gjaldtöku vegna viðverunnar, þar sem krafist var greiðslu að fjárhæð 500 krónur fyrir bílastæðið auk 1.490 króna þjónustugjalds. Sóknaraðili telur umrædda gjaldtöku ekki samrýmast góðum viðskiptaháttum og bendir á að afgreiðsla fyrir bílaleigubifreiðar sé staðsett inni í [...]. Telur hann það óeðlilegt að viðskiptavinir þurfi að greiða fyrir viðveru á bílastæðinu þegar tafir verði á þjónustu bílaleigunnar. Þá gerir sóknaraðili athugasemdir við merkingar á stæðinu og telur þær óskýrar og villandi. Sóknaraðili bendir á að af skiltum á svæðinu megi ráða að um sjálfvirka gjaldtöku sé að ræða en að neðst á skiltunum komi fram upplýsingar í smáu lettri um viðbótarþjónustugjald, sem bætist við ef gjald er ekki greitt innan 48 klukkustunda. Að mati sóknaraðila er fjárhæð þjónustugjaldsins í engu samræmi við þann kostnað sem varnaraðili verður fyrir við innheimtu þess. Í því samhengi krefst sóknaraðili þess að varnaraðili leggi

fram rekstraryfirlit sem sýni mánaðarlega veltu tengda þjónustugjaldinu og launakostnað sem felst í innheimtunni. Loks krefst sóknaraðili þess að kærunefndin aflétti nafnleynd varnaraðila í úrskurði og telur að úrskurður geti upplýst almenning um að þau hafi orðið fyrir lögbroti af hendi varnaraðila.

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili hafi ekið bifreið sinni inn á gjaldskylt bílastæði við [...] og dvalið þar í 24 mínútur og 34 sekúndur án þess að greiða gjald að dvöl lokinni. Í kjölfar þess hafi verið gefinn út reikningur vegna bílastæðagjalds að fjárhæð 500 krónur, auk þjónustugjalds að fjárhæð 1.490 krónur, og rukkunin send í heimabanka sóknaraðila.

Varnaraðili krefst aðallega frávísunar á kröfum sóknaraðila og vísar til þess að kvörtun sóknaraðila sé lítilvægleg og tilefnislaus. Þá bendir varnaraðili á að ekki sé uppi ágreiningur um að sóknaraðili hafi nýtt sér bílastæðið né um það að samningssamband hafi stofnast milli aðila við notkun á þjónustunni. Sóknaraðili hafi nýtt sér þjónustu sem sé skýrlega merkt með viðeigandi skiltum á staðnum, sem og á vefsíðu varnaraðila. Þá telur varnaraðili að það sé ekki á færi kærunefndarinnar að taka afstöðu til athafna varnaraðila við gjaldheimtu í heild sinni líkt og sóknaraðili geri kröfu um.

Til vara gerir varnaraðili kröfu um að kröfum sóknaraðila verði hafnað. Varnaraðili byggir á því að hann hafi heimild til innheimtu gjalds vegna notkunar á bílastæðum við [...] og að merkingar á svæðinu séu í samræmi við önnur gjaldskyld bílastæði. Varnaraðili hafnar því að merkingar séu villandi og bendir á að gjaldskylt svæði sé skýrlega auðkennt við [...]. Varnaraðili telur að neytandi beri sjálfur ábyrgð á því að kynna sér skilmála þeirrar þjónustu sem hann kys að nýta, og að sóknaraðili hafi ekki mátt vænta þess að geta dvalið á stæðinu lengur en 15 mínútur án þess að hefja mætti gjaldtöku. Þá hafi sóknaraðili mátt búast við að fá rukkun í heimabanka með tilheyrandi þjónustugjaldi kæmi ekki til greiðslu innan tilskilins frests. Að lokum leggur varnaraðili áherslu á að gjaldskrá hans sé hófleg og í samræmi við það sem almennt tíðkast á gjaldskyldum svæðum.

IV

Niðurstaða

Varnaraðili rekur bílastæði við [...] og innheimtir gjald vegna notkunar á bílastæðunum. Óumdeilt er að sóknaraðili keyrði inn á umrætt bílastæði á bifreið sinni þann 28. október 2024, fyrst á bílastæði P2 og var þar í 5 mínútur og 28 sekúndur en seinna á P1 stæði í 24 mínútur og 34 sekúndur. Loks keyrði sóknaraðili inn á bílastæði P2 en var þar í 21 sekúndu. Varnaraðili sendi sóknaraðila kröfu í heimabanka að fjárhæð 1.990 þann 31. sama mánaðar en þar af nam gjald fyrir bílastæði 500 krónum og þjónustugjald 1.490 krónum.

Varnaraðili krefst þess aðallega að málinu verði vísað frá á þeim grundvelli að kvörtun sóknaraðila sé bæði lítilvæg og tilefnislaus. Vísað er í því sambandi til b. liðar 2. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019, um úrskurðaraðila á sviði neytendamála, þar sem kveðið er á um heimild kærunefndar til að vísa frá máli ef kvörtun telst lítilvægleg eða tilefnislaus. Í ákvæðinu felst að mál verði að fela í sér raunverulegan ágreining sem varði samningssamband aðila. Krafa neytanda verður þar af leiðandi að vera þannig sett fram að ekki fari á milli mála hvert sakarefnið sé og að krafan sé tæk til meðferðar, sbr. ummæli í frumvarpi til laganna. Af gögnum málsins verður ráðið að sóknaraðili er ósáttur við gjaldtöku varnaraðila og varnaraðili hefur ekki fallist á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu. Er því uppi raunverulegur ágreiningur milli

málsaðila í skilningi ákvæðisins um réttmæti kröfunnar og hefur sóknaraðili hagsmuni af því að fá leyst úr ágreiningnum. Kærunefndin bendir á að ákvæði laga nr. 81/2019 gera ekki kröfu um lágmarksfjárhæð til að mál hljóti efnismeðferð, og það eitt að krafa snúi að tiltölulega lágrí fjárhæð leiðir ekki sjálfkrafa til frávísunar. Með hliðsjón af atvikum málsins telur nefndin ekki unnt að fallast á kröfu varnaraðila um frávísun málsins.

Varnaraðili gerir jafnframt kröfu um að þeim hluta kröfu sóknaraðila sem snýr að því að nefndin taki afstöðu til athafna varnaraðila við gjaldheimtuna í heild sinni verði vísað frá. Kærunefndin bendir á að lög nr. 81/2019 taka til ágreinings um samninga sem neytendur gera við seljendur um kaup á vöru eða þjónustu. Kröfu sóknaraðila, sem lýtur að almennri heimild varnaraðila til innheimtu gjalds, er því vísað frá kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, sbr. a. lið 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019.

Ágreiningur aðila varðar kröfu varnaraðila um greiðslu gjalds vegna notkunar á bílastæði við [...] að viðbættu þjónustugjaldi, samtals að fjárhæð 1.990 krónur en sóknaraðili greiddi umþrætta kröfu þann 2. desember 2024. Sóknaraðili telur gjaldtökuna óeðlilega og byggir kvörtun sína meðal annars á því að merkingar á svæðinu séu villandi. Hann bendir einnig á að ekki sé sanngjarnt að rukka fyrir dvöl á bílastæðinu á meðan beðið er eftir þjónustu bílaleigu sem staðsett er inni í [...]. Samhliða kvörtun sinni lagði sóknaraðili fram ljósmyndir af upplýsingaskiltum á svæðinu þar sem kveðið er á um gjaldskyldu. Af þeim verður ráðið að við innkeyrslu á bílastæðið sé að finna skilti þar sem fram kemur að fyrstu 15 mínúturnar séu gjaldfrjálsar, en að loknum þeim tíma kosti fyrsta klukkustundin 500 krónur og hver klukkustund þar á eftir 750 krónur. Efst á skiltinu kemur skýrt fram með stórum stöfum að um sé að ræða „sjálfvirkt greiðslukerfi“. Neðst á skiltinu eru frekari upplýsingar um greiðslufyrirkomulag og þjónustugjald, settar fram í smærra lettri. Þá er vísað til gjaldskrár, greiðsluleiða og skilmála á heimasíðu varnaraðila, þar sem finna má ítarlegri upplýsingar um gjaldtöku og þjónustugjöld.

Með vísan til framangreinds verður að telja að varnaraðili hafi gefið nægilega skýrt til kynna með skiltum og upplýsingum á staðnum að greiðsla væri áskilin fyrir notin á bílastæðinu. Verður þannig fallist á að sóknaraðili hafi, með því að leggja bifreið sinni á bílastæðinu, gengist undir skuldbindingu samkvæmt skilmálum varnaraðila um að greiða fyrir notkun þess. Með því komst á samningur um notkun bílastæðisins í umrætt skipti.

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Skylda varnaraðila samkvæmt samningi aðila var að veita sóknaraðila afnot af bílastæðinu og skylda sóknaraðila var sú að greiða fyrir þá þjónustu. Í málinu liggur hins vegar fyrir að sóknaraðili gekk ekki frá greiðslu innan 48 klukkustunda. Sendi varnaraðili honum því greiðslukröfu í gegnum heimabanka þar sem krafist var 500 króna bílastæðagjalds auk 1.490 króna þjónustugjalds, alls 1.990 krónur.

Í 1. mgr. 3. gr. reglna nr. 537/2011 um verðupplýsingar á sölu á þjónustu kemur fram að á sölustað, þ.m.t. við fjarsölu, er skylt að gefa upp verð fyrir þjónustu með endanlegu söluverði í íslenskum krónum. Endanlegt söluverð er verð með virðisaukaskatti og öðrum opinberum gjöldum. Ef annar kostnaður bætist við söluverðið þarf að taka það sérstaklega fram. Þá segir í 1. mgr. 4. gr. sömu reglna að verðskrá yfir alla framboðna þjónustu skal ávallt vera birt með áberandi hætti þar sem þjónustan er veitt. Skal verðskráin vera skýr, aðgengileg og greinileg þannig að augljóst sé hvaða þjónustu verðmerkingin á við.

Kærunefndin telur að af framlögðum gögnum megi ráða að upplýsingar um gjaldskyldu og verðskrá varnaraðila hafi verið greinileg við innkeyrslu inn á hið gjaldskylda bílastæði. Hins vegar verður ekki séð, með hliðsjón af framlögðum gögnum, að upplýst sé með skýrum og áberandi hætti um innheimtu þjónustugjalds greiði notandi ekki fyrir þjónustuna innan 48 klukkustunda sem og fjárhæð þess. Sökum þessara ófullnægjandi upplýsinga á sölustað verður fallist á að varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila þjónustugjald að fjárhæð 1.490 krónur.

Í athugasemdum sóknaraðila biðlar hann til nefndarinnar að hafa samband við Persónuvernd, telji nefndin að varnaraðili hafi brotið gegn lögum nr. 90/2018 um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga með því að senda myndir af bifreið sóknaraðila við inn- og útakstur til kærunefndarinnar. Kærunefndin ítrekar að nefndin tekur til meðferðar ágreining milli neytenda og seljenda vegna samninga um kaup á vöru eða þjónustu. Persónuvernd, sem starfar samkvæmt lögum nr. 90/2018, annast eftirlit með framkvæmd laganna og tengdra reglna. Kærunefndin beinir því til sóknaraðila að leita til Persónuverndar telji hann að brotið hafi verið gegn framangreindum lögum.

Loks gerir sóknaraðili kröfu um að nafnleynd varnaraðila verði aflétt við birtingu úrskurðarins og vísar í því sambandi til 14. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Samkvæmt ákvæðinu er kærunefndinni heimilt að ákveða að nöfn og heimilisföng seljenda komi fram við birtingu úrskurða. Kærunefndin hefur fram til þessa ekki beitt framangreindri heimild og telur að ekki séu uppi slík atvik í máli þessu sem réttlæti frávik frá þeirri framkvæmd. Kærunefndin telur, með vísan til jafnræðissjónarmiða, ekki tilefni til að víkja frá þeirri meginreglu að nöfn aðila séu ekki birt í úrskurðum. Verður því ekki fallist á kröfu sóknaraðila um að aflétta nafnleynd varnaraðila við birtingu úrskurðarins.

Kærunefndin bendir á að nefndin tekur ekki afstöðu til lögspurninga heldur leysir einungis úr þeim ágreiningi sem er uppi. Að öðru leyti er ekki fallist á kröfur sóknaraðila.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að endurgreiða sóknaraðila, X, 1.490 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila, sbr. a. liður 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 15.000 krónur með vísan til 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson