

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 9. september 2025 í máli nr. 16/2025

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 14. febrúar 2025 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 fella niður kröfu að fjárhæð 3.739 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 17. febrúar 2025, 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 þann 4. apríl 2025. Athugasemdir sóknaraðila bárust 7. apríl 2025.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, umboð, reikningur, dags. 10. febrúar 2025, afrit af skriflegum samskiptum aðila, mynd af skilti á bílastæði, skjáskot úr [...], kvittun fyrir greiðslu og afrit af skriflegum samskiptum við [...].

Með bréfi, dags. 9. september 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 lagt bifreið sinni á bílastæði við tiltekna verslun í [...] og greitt fyrir stæðið í gegnum greiðslulausn varnaraðila eða [...] app-ið. Hann leggur fram kvittun því til stuðnings. Tveimur dögum síðar hafi honum borist krafa í heimabanka að fjárhæð 3.739 krónur, þar af 3.500 krónur í vangreiðslugjald. Í skýringum frá varnaraðila hafi sóknaraðila verið gert ljóst að hann hafi greitt fyrir bílastæði við [...] en bifreiðin hafi verið lögð á svæði við [...]. Um sé að ræða tvö aðskilin gjaldsvæði í appinu, sem liggja þó að hvoru öðru. Sóknaraðili telur að merkingar við innkeyrslu á bílastæðið hafi ekki gefið nægar upplýsingar, hvorki um gjaldtöku né hvar finna megi gjaldskrá. Þá hafi engar upplýsingar verið um vangreiðslugjald eða fjárhæð þess. Sóknaraðili fullyrðir að hann hafi verið í góðri trú um að greiðsla hans næði yfir rétta staðsetningu og að greiðsla hafi farið til rétts rekstraraðila. Hann krefst þess að krafa varnaraðila verði felld niður.

Varnaraðili bendir á að ábyrgð á því að velja rétt stæði hvíli á notendum. Svæðið sem sóknaraðili lagði á hafi verið greinilega merkt sem [...]. Þá sé um tvö aðskilin rekstrarsvæði að ræða með sitthvorum rekstraraðila en varnaraðili sinni greiðslumiðlun fyrir bæði svæðin. Varnaraðili vísar jafnframt til þess að upplýsingar um vangreiðslugjald komi skýrt fram bæði í [...] appinu og á greiðslusíðu.

#### IV Lagaumhverfi

Reglur nr. 537/2011 um verðupplýsingar við sölu á þjónustu taka til fyrirtækja, einstaklinga, opinberra aðila og annarra sem selja þjónustu til neytenda á sölustað eða með húsgöngu- eða fjarsölu, þ.m.t. með rafrænum hætti. Í 1. mgr. 3. gr. reglna nr. 537/2011 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.

#### V Niðurstaða

Varnaraðili innheimtir gjald vegna notkunar á bílastæðum, meðal annars þeim sem staðsett eru við [...] og [...]. Óumdeilt er að sóknaraðili keyrði inn á bílastæði við [...] þann 10. febrúar 2025 en greiddi 164 krónur fyrir tæplega 12 mínútna viðveru á stæði við [...] í gegnum greiðsluapp [...]. Tveimur dögum síðar sendi varnaraðili sóknaraðila kröfu í heimabanka að fjárhæð 3.739 krónur en þar af nam gjald fyrir bílastæði 239 krónum og vangreiðslugjald 3.500 krónum. Á reikningi varnaraðila kemur fram að rukkað sé fyrir viðveru bifreiðar í eigu sóknaraðila á bílastæði við [...].

Sóknaraðili gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að fella niður framangreinda kröfu og byggir á því að hann hafi, í góðri trú, greitt fyrir bílastæði við [...]. Hann bendir á að bílastæðin séu aðliggjandi í appinu og að merkingar og upplýsingar um gjaldtöku hafi ekki verið nægjanlegar. Einnig hafi engar upplýsingar verið gefnar um innheimtu vangreiðslugjalds eða fjárhæð þess. Varnaraðili byggir á því að það sé á ábyrgð notenda að velja rétt gjaldsvæði í appinu og að greiða samkvæmt því. Þá bendir varnaraðili á að upplýsingar um vangreiðslugjald séu aðgengilegar í [...] appinu og á greiðslusíðu.

Kærunefndin bendir á að á skiltum við innkeyrslu á bílastæði [...] komi skýrt fram að um sé að ræða gjaldskyld bílastæði allan sólarhringinn og að svæðið sé merkt sem „[...]“. Þá séu bílastæðin við [...] og [...] skýrt aðgreind í appinu, þrátt fyrir nálægð þeirra. Í skilmálum varnaraðila kemur fram að notandi [...] -appsins sé ábyrgur fyrir því að valið svæði og upplýsingar sem gefnar eru upp séu réttar.

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 við [...]. 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 greiddi ekki fyrir viðveru á bílastæðinu við [...] heldur skráði ranglega í smáforriti varnaraðila að bifreiðin væri við [...] og greiddi samkvæmt því.

Kærunefndin telur að af framlögðum gögnum megi ráða að upplýsingar um gjaldskyldu varnaraðila og staðsetningu hins gjaldskylda bílastæðis hafi verið

greinileg við innkeyrslu. Telur kærunefndin ekki unnt að fallast á með sóknaraðila að hann hafi fullnægt greiðsluskyldu sinni með greiðslu fyrir annað stæði. Hins vegar verður ekki séð, með hliðsjón af framlögðum gögnum, að upplýst sé með skýrum og áberandi hætti um innheimtu vangreiðslugjalds greiði notandi ekki fyrir þjónustuna sem og fjárhæð þess. Sökum þessara ófullnægjandi upplýsinga á sölustað verður fallist á að varnaraðila beri að lækka greiðslukröfu sína um fjárhæð vangreiðslugjaldsins eða 3.500 krónur.

## VI

### Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að lækka greiðslukröfu sína um fjárhæð vangreiðslugjaldsins eða 3.500 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