

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 19. febrúar 2025 í máli nr. 104/2024

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 24. ágúst 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili greiði honum 90.460 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi þann 26. ágúst 2024 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 18. október 2024. Athugasemdir sóknaraðila bárust sama dag. Engar athugasemdir bárust frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, skjáskot af greiðslukröfu varnaraðila, staðfesting á greiðslu bílastæðagjalds, staðfesting á greiðslu dráttarvaxta, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila, skjáskot af vefsíðu varnaraðila og ljósmyndir varnaraðila.

Með bréfi, dags. 18. febrúar 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili lagði bifreið sinni á bílastæði við [...] þann 3. ágúst 2024. Tveimur dögum síðar sendi varnaraðili kröfu í heimabanka sóknaraðila fyrir bílastæðagjaldi að fjárhæð 1.000 krónur auk vangreiðslugjalds að fjárhæð 4.500 krónu og færslugjalds, alls að fjárhæð 5.750 krónur. Áttu aðilar í skriflegum samskiptum í kjölfarið vegna greiðslukröfunnar. Þann 14. sama mánaðar bauðst varnaraðili að gefa sóknaraðila 50% afslátt af vangreiðslugjaldinu og sendi sóknaraðila nýjan reikning í kjölfarið. Þann 16. ágúst 2024 greiddi sóknaraðili kröfu varnaraðila að fjárhæð 3.500 krónur auk kostnaðar að fjárhæð 960 krónur, með fyrirvara um réttmæti kröfunnar. Varðar ágreiningur aðila umkrafid vangreiðslugjald varnaraðila.

Sóknaraðili vísar til þess að skýrt sé tekið fram á merkingum varnaraðila á bílastæðinu að gjaldtaka vegna fólksbifreiðar sé að fjárhæð 1.000 krónur. Að sögn sóknaraðila hafi hann ekki orðið var við að upplýsingar um álagningu vangreiðslugjalds væri að finna á svæðinu. Hafi sóknaraðili síðar fundið slíkar upplýsingar í smáa letrinu á vefsíðu varnaraðila þar sem komi fram að vangreiðslugjald bætist við bílastæðagjaldið sé það ekki greitt innan sama dags og bifreið sé lagt á bílastæðinu. Sóknaraðili kveðst hafa haft samband við varnaraðila í kjölfar útgáfu reiknings hans og eftir nokkur samskipti þeirra á milli hafi varnaraðili boðist til að lækka vangreiðslugjaldið um helming. Þann 16. ágúst 2024 greiddi

sóknaraðili kröfu varnaraðila að fjárhæð 3.500 krónur auk 960 krónur í kostnað, með fyrirvara um réttmæti hennar.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili greiði honum allan kostnað sem hafi hlotist af máli þessu enda hafi hann aldrei verið upplýstur um innheimtu hins umþrætta vangreiðsluálags. Sóknaraðili krefst því þess að varnaraðili endurgreiði honum greitt vangreiðsluálag að fjárhæð 2.500 krónur auk 960 króna sem hann greiddi í kostnað. Sóknaraðili kveðst jafnframt hafa eytt fjórum klukkustundum í ágústmánuði 2024 í símtöl, tölvupósta og í ritun kvörtunar til kærunefndarinnar og krefst þess að varnaraðili greiði honum 20.500 krónur á klukkustund vegna þessa eða 82.000 krónur. Sé það sama tímagjald og sóknaraðili hafi í starfi sínu. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðili endurgreiði honum greitt málskotsgjald til kærunefndarinnar að fjárhæð 5.000 krónur. Alls nemi kröfufjárhæð sóknaraðili í máli þessu 90.460 krónum.

Varnaraðili vísar til þess að í viðskiptum sem þessum sé meginreglan sú að greiðslutími bílastæðagjalds sé þegar þjónustan sé nýtt. Sé það fyrirkomulag sambærilegt því þegar bifreið sé lagt í gjaldskyld bílastæði eða bílastæðahús í þéttbýli. Sé notendum þjónustu varnaraðila gert kleift að greiða stöðugjaldið á staðnum en þar sé hvort tveggja greiðsluvél og nokkuð áberandi skilti með QR kóða sem vísi á heimasíðu varnaraðila þar sem unnt sé að ganga frá greiðslu. Á heimasíðunni komi skýrt fram að vangreiðslugjald verði lagt á sé ekki gengið frá greiðslu samdægurs. Þannig fái allir notendur sem á annað borð lesi skiltin og skoði heimasíðuna upplýsingar til að ganga frá greiðslu sem og upplýsingar um vangreiðslugjaldið ef ekki er gengið frá greiðslu sama dag. Þeir sem aftur á móti, af einhverjum ástæðum, geri ráð fyrir fresti til að ganga frá greiðslu og skoða ekki greiðslusíðuna fá ekki þessar sömu upplýsingar. Telji varnaraðili að notendur bílastæðanna hljóti að mega gera ráð fyrir að greiða fyrir þjónustu þegar hún sé nýtt, líkt og almennt tíðkist enda sé hvergi gert ráð fyrir sérstökum greiðslufresti. Að sögn varnaraðila reyni yfirleitt ekki á innheimtu vangreiðslugjalds þar sem flestir notendur greiði fyrir bílastæðið á staðnum.

Varnaraðili kveðst hafa í kjölfar framlagningar kvörtunar sóknaraðila hjá kærunefndinni reynt að leita sátta við hann en án árangurs.

IV

Niðurstaða

Varnaraðili rekur bílastæði við [...] og innheimtir gjald af þeim sem leggja bifreiðum sínum þar. Sóknaraðili lagði bifreið sinni á umræddu bílastæði þann 3. ágúst 2024. Varnaraðili sendi sóknaraðila kröfu í heimabanka að fjárhæð 5.750 krónur þann 5. sama mánaðar en þar af nam vangreiðslugjald 4.500 krónum. Þann 16. ágúst 2024 lækkaði varnaraðili vangreiðslugjaldið um helming og var greiðslukrafa varnaraðila því að fjárhæð 3.500 krónur auk kostnaðar að fjárhæð 960 krónur. Ágreiningur aðila varðar kröfu varnaraðila um greiðslu fyrrnefnds vangreiðslugjalds en sóknaraðili hefur greitt umþrætta kröfu með fyrirvara um réttmæti hennar.

Undir meðferð málsins lagði varnaraðili fram ljósmyndir af upplýsingaskiltum sínum á svæðinu þar sem kveðið er á um gjaldskyldu. Af ljósmyndunum verður ráðið að við innkeyrslu á bílastæðið eru tvö skilti þar sem kveðið er á um gjaldtöku auk þess sem tiltekin er fjárhæð miðað við stærð ökutækis. Þá er á svæðinu greiðsluvél sem og upplýsingaskilti um greiðsluleið í gegnum svokallaðan QR-kóða sem vísar inn á heimasíðu varnaraðila og smáforrits fyrirtækisins [...]. Á umræddri heimasíðu

varnaraðila er að finna upplýsingar um álagningu vangreiðsluálags sé bílastæðagjald ekki greitt innan sama dags og þjónustan er nýtt. Á bakhlíð upplýsingaskiltisins er notendum jafnframt bent á að borga bílastæðagjald til að forðast auka kostnað.

Þegar litið er til þeirra gagna sem liggja fyrir í málinu verður að telja að varnaraðili hafi gefið nægilega skýrt til kynna með skiltum og upplýsingum á staðnum að greiðsla væri áskilin fyrir notin. 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 samdægurs, líkt hann var hvattur til á staðnum og sem tíðkast í sambærilegum viðskiptum. Sendi varnaraðili honum því greiðslukröfu í gegnum heimabanka tveimur dögum síðar þar sem krafist var 1.000 króna bílastæðagjalds, 4.500 króna vanrækslugjalds og 250 króna færslugjalds, alls 5.750 krónur. Líkt og framan greinir lækkaði varnaraðili síðar kröfu sína um greiðslu vangreiðslugjalds um 50% eða í 2.250 krónur auk bílastæðagjalds að fjárhæð 1.000 krónur og færslugjalds að fjárhæð 250 krónur, alls 3.500 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.

Óumdeilt er að verðskrá varnaraðila var greinileg við innkeyrslu inn á hið gjaldskylda bílastæði. Hins vegar verður ekki ráðið af framlögðum ljósmyndum af upplýsingaskiltum varnaraðila á sölustað að skýrlega sé upplýst um innheimtu vangreiðslugjalds greiði notandi ekki fyrir þjónustuna samdægurs sem og fjárhæð þess, sem að mati kærunevndarinnar er há. Sökum þessara ófullnægjandi upplýsinga á sölustað verður fallist á að varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila vangreiðslugjaldið að fjárhæð 2.250 krónur. Ekki er unnt að fallast á frekari endurgreiðslu vegna greidds færslugjalds og kostnaðar enda liggur fyrir að sóknaraðili greiddi ekki fyrir þjónustuna á staðnum, líkt og venja er viðskiptum sem þessum. Mátti sóknaraðili því gera ráð fyrir að kostnaður hlytist af innheimtu bílastæðagjaldsins.

Krafa sóknaraðila um að varnaraðili greiði honum alls 82.000 krónur fyrir vinnu hans við mál þetta er ekki studd neinum gögnum og hefur kærunevndin því engar forsendur til að fallast á hana.

Samkvæmt 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunevnd vöru- og þjónustukaupa skal nefndin endurgreiða neytanda málskotsgjald falli mál honum í vil að hluta eða öllu leyti, falli mál niður með samkomulagi eða sátt eða sé máli frávísað á grundvelli laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála eða reglugerðarinnar. Í ljósi niðurstöðu kærunevndarinnar í máli þessu verður málskotsgjald endurgreitt neytanda.

V
Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að endurgreiða sóknaraðila, X, 2.250 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