



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 25/2025

**Upplýsingagjöf og viðskiptahættir Isavia ohf.
vegna viðveru ökutækja á Keflavíkurflugvelli.**

**I.
Málavextir**

1.

Með bréfi Neytendastofu til Isavia ohf., dags. 13. júní 2024, var félaginu tilkynnt að stofnunin hafi, í kjölfar ábendinga, ákveðið að gera úttekt á upplýsingagjöf og viðskiptaháttum fyrirtækja sem reka bílastæðapjónustur á Íslandi. Nánar tiltekið laut úttektin að upplýsingagjöf til neytenda, verðmerkinga á gjaldtökustað og almennum viðskiptaháttum þeirra sem sinna gjaldtöku fyrir bílastæði.

Þá var í bréfi Neytendastofu gerð grein fyrir 5. gr., 6. gr., 10. gr., 12. gr., 16-17. gr., 18. gr. og 21-23. gr. laga nr. 16/2016 um neytendasamninga, ásamt 5. gr., 1. mgr. 8. gr., 2. mgr. 9. gr., 13. gr. og 17. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Auk fyrrnefnds var gerð grein fyrir 1. mgr. 4. gr. reglna nr. 537/2011, um verðupplýsingar við sölu á þjónustu.

Í lok bréfsins og með vísan til 1. mgr. 20. gr. laga nr. 57/2005 óskaði stofnunin eftir neðangreindum upplýsingum frá Isavia:

1. Hefur félagið umráð yfir einhverjum bílastæðum þar sem gjaldtaka fer fram, ef já, hvaða bílastæðum?
2. Hvernig er verðmerkingum fyrir þjónustu félagsins háttað og hvaða verðupplýsingar eru veittar á gjaldsstað?
3. Með hvaða hætti stofnar félagið til viðskiptasambands við neytendur, hvaða upplýsingar eru veittar neytendum og með hvaða hætti?
4. Birtir félagið skilmála og almenna gjaldskrá á vefsíðu sinni?
5. Hvernig er álagningu og innheimtu gjalds fyrir lagningu ökutækis háttað?



6. Hvernig er álagningu og innheimtu vangreiðslugjalds, þegar gjald fyrir lagningu ökutækis er ekki greitt, háttað, hversu hátt er slíkt gjald og hvaða viðmið eru notuð við ákvörðun fjárhæðar þess gjalds?
7. Við hvaða lagagrundvöll styður félagið álagningu vangreiðslugjalds, þegar gjald fyrir lagningu ökutækis er ekki greitt?

2.

Svar Isavia barst Neytendastofu með bréfi, dags. 24. júlí 2024. Í bréfinu var spurningum stofnunarinnar svarað í þeirri röð sem þær voru lagðar fram í bréfi stofnunarinnar. Þá fylgdu með bréfinu myndir af upplýsingaskiltum á gjaldstað.

Í svari Isavia kom fram að félagið hafi umráð yfir bílastæðum við Flugstöð Leifs Eiríkssonar þar sem gjaldtaka fari fram. Nánar tiltekið sé um að ræða bílastæði merkt P1, P2 og P3 og séu ýmist skammtíma- og langtíma- og komustæði eða langtíma- og komustæði. Nánari upplýsingar um staðsetningu stæðanna megi nálgast á vefsíðu félagsins og undirslóðum.

Upplýsingar um verð og verðmerkingar séu veittar með áberandi hætti á skiltum á gjaldstað. Skilti séu staðsett við innkeyrsluhlið og í yfirbyggðum gönguleiðum á stæðum og í gönguleið við stæði. Meðfylgjandi bréfinu séu ljósmyndir af nefndum skiltum.

Upplýsingar um að stæði séu gjaldskyld séu staðsett þannig að neytendur verði varir við þau tímanlega svo þeir geti kosið að snúa við áður en þeir keyri inn á gjaldskyldu svæðin. Þess utan séu fyrstu 15 mínúturnar gjaldfrjálsar.

Veittar séu upplýsingar um klukkustundargjöld, dagsgjöld, þjónustugjald og vísað í greiðslumöguleika með vefslóð og QR kóða, Autopay, Parka og greiðsluvél. Neytendur geti nálgast skilmála með því að skanna QR kóða á skiltum.

Neytendur geti stofnað til viðskiptasambands um afnot af bílastæðum með tvennum hætti. Annars vegar með því að bóka bílastæði á heimasíðu bílastæðapjónustu félagsins, www.kefparking.is. Verðupplýsingar og skilmálar séu neytendum aðgengilegir í bókunarferlinu eins og sjá megi á síðunni. Hins vegar geti neytendur stofnað til viðskiptasambands með því að aka inn á viðkomandi bílastæði. Við allan innakstur á gjaldskyld bifreiðastæði taki myndavélar númer af bílnúmeri og tími og dagsetning innkeyrslu sé skráð í kerfi Autopay. Við innkeyrslu séu skilti með upplýsingum um hvaða stæði sé verið að keyra inn á (P1, P2 og P3) og að svæðið sé gjaldskyld. Verðskrá sé einnig sýnileg við innkeyrslu. Inn á bílastæðum séu jafnframt merkingar sem bendi á að svæðið sé gjaldskyld, ýmist með verðskrá og/eða ábendingu um vefslóð til að greiða og þar sem hægt sé að nálgast ítarlegri upplýsingar um stæði ásamt QR kóða sem beini neytendum á heimasíðu bílastæðapjónustu félagsins auk upplýsinga um að þjónustugjald að fjárhæð kr. 1.490 bætist við sé ekki greitt innan 48 klst. frá því keyrt sé út af stæðum. Myndir af skiltum séu meðfylgjandi bréfinu.



Í bréfi Isavia voru hlekkir á gjaldskrár og skilmála félagsins en um sé að ræða; almenna skilmála bifreiðastæða, skilmála sem gilda fyrir bókanir sem fara í gegnum vefinn, upplýsingar og leiðbeiningar um verðskrá, greiðslumöguleika, gjaldskrá fyrir skammtímastæði og gjaldskrá fyrir langtímastæði.

Þeim neytendum sem ekki bóki bílastæði á netinu og greiði fyrir afnot þeirra í því ferli standi eftirfarandi greiðsluleiðir til boða:

„a. Með smáforritum Autopay eða Parka.

b. Með greiðsluvélum staðsettum í eða við flugstöðina. Ein greiðsluvél er staðsett í brottfararsal, ein í komusal og ein úti við langtímastæði (P3).

c. Að greiða í afgreiðslu KEF Parking sem staðsett er beint á móti aðstöðu bílaleiga í komusal.

d. Með stofnun aðgangs inn á www.autopay.io og tengja hann við greiðslukort.

e. Á vef félagsins sem beinir neytendum inn á greiðslusíðu www.autopay.io þar sem neytendur geta greitt innan 48 klst. frá útkeyrslu.

f. Hafi neytandi ekki greitt afnotagjald með einhverri af ofantöldum greiðsluleiðum að liðnum 48 klst. frá útkeyrslu sendir félagið eiganda/umráðamanni bifreiðar reikning sem birtist í heimabanka viðkomandi fyrir afnotagjaldinu að viðbættu þjónustugjaldi að fjárhæð kr. 1.490 kr.“

Ef ekki hafi verið greitt fyrir afnot að liðnum 48 klst. frá útkeyrslu bifreiðar sendi félagið eiganda/umráðamanni bifreiða kröfu í heimabanka fyrir afnotagjaldinu að viðbættu þjónustugjaldi að fjárhæð kr. 1490. Þjónustugjaldið standi undir þeim kostnaði sem falli til við að þjónusta þá viðskiptavini sem kjósi að hagnýta sér ekki áður nefnda valkosti til staðgreiðslu. Nánar tiltekið sé um að ræða kostnað vegna þjónustugjalda til þriðja aðila tengdum stofnun krafna og innheimtu, starfsmannakostnaði vegna handvirktrar bakvinnslu reikningagerðar við skráningu í innheimtu, áhættu af því að kröfur fáið ekki greiddar og rýrnunar þar af leiðandi.

Í 7. gr. almennra skilmála bifreiðastæða Isavia sé fjallað um svonefnt vangreiðslugjald. Rétt sé að áréttast að það gjald snúi ekki að venjulegri innheimtu afnotagjalda eins og framangreint þjónustugjald, heldur sé það eingöngu innheimt vegna misnotkunar á aðstöðunni.

Um lagagrundvöll álagningu þjónustugjalds vísi félagið til þess að um sé að ræða þjónustugjald sem lagt sé á í samræmi við gjaldskrá á grundvelli samnings sem komið sé á með



einkaréttarlegum hætti við innkeyrslu á gjaldskyld bifreiðastæði. Verðskrá og skilmálar Isavia vegna þessa séu aðgengilegir með þeim hætti sem lýst sé framar í bréfinu.

3.

Með bréfi Neytendastofu til Isavia, 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 eigi, afrit af undirrituðum samningum Isavia við innheimtuaðila bílastæðagjalda og/eða vangreiðslugjalds.

4.

Með tölvubréfi Isavia til Neytendastofu, dags. 21. október 2024, var tekið fram að Isavia innheimti ekki bílastæðagjöld fyrir aðra og því sé ekki til að dreifa slíkum samningum. Í viðhengi séu aðrir umbeðnir samningar.

5.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 18. mars 2025, var vísað til bréfs stofnunarinnar, dags. 13. júní 2024, ásamt svarbréfs félagsins, dags. 24. júlí sama ár. Þá var vísað til fyrri samskipta við félagið m.a. þar sem samningar Isavia við viðsemjendur félagsins voru afhentir.

Í kjölfar afhendingar félagsins á umbeðnum samningum hafi Neytendastofa farið í vettvangskonunnun á bílastæði Isavia á Reykjavíkurflugvelli.

Við skoðun Neytendastofu á fyrrnefndu bílastæði hafi komið í ljós að gjaldskrá innihaldi ekki upplýsingar um fjárhæð færslugjalds sem leggjast kann á neytendur við greiðslu fyrir afnot bílastæðis þegar mismunandi greiðsluleiðir séu notaðar. Þá sé það mat Neytendastofu að til álita komi hvort að upplýsingagjöf félagsins á gjaldtökustað kunni að vera villandi fyrir neytendur en á stóru skilti á bílastæðinu sé tekið fram að um sjálfvirkt greiðslukerfi sé að ræða og sjálfvirka gjaldtöku eftir fyrstu 15 mínúturnar. Upplýsingar um að greiða þurfi þjónustugjald ef ekki sé greitt eftir ákveðnum greiðsluleiðum, sé aftur á móti að finna í mun smærra lettri neðarlega á skiltinu og sé ekki beintengt vísun í „sjálfvirkt greiðslukerfi“. Þá var athygli félagsins vakin á því að Neytendastofa telji að framangreind sjónarmið eigi einnig við á öðrum gjaldskyldum bílastæðum félagsins, þ.e. Keflavíkurflugvelli, Akureyrarflugvelli og Egilstaðarflugvelli.

Það sé álit Neytendastofu að ákvæði 1. mgr. 8. gr., a., b. og d. liðar 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., 13. gr. og 17. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, ásamt 4. gr. reglna nr. 537/2011, um verðupplýsingar við sölu á þjónustu kunni að eiga við um ofangreinda viðskiptahætti.



6.

Svar barst Neytendastofu með bréfi, dags. 8. apríl 2025. Félagið telji nauðsynlegt að koma á framfæri nánari útskýringum á starfsemi og skipulagi Isavia samstæðunnar, áður en fjallað sé um álit Neytendastofu. Í upphaflegi svarbréfi félagsins frá 24. júlí 2024, komi fram að félagið hefði umráð yfir bílastæðum sem aðgengileg séu almenningi við Flugstöð Leifs Eiríkssonar og tæki gjald fyrir afnot af þeim stæðum. Þá komi fram í svari félagsins þann 21. október 2024, að félagið innheimti ekki bílastæðagjöld fyrir aðra aðila.

Bílastæði sem athugun Neytendastofu hafi beinst að á seinni stigum, á Akureyrarflugvelli, Reykjavíkurflugvelli og Egilsstaðaflugvelli, séu í umsjón Isavia Innanlandsflugvalla ehf. Fyrirnefnt félag sé dótturfélag Isavia en jafnframt sjálfstæður lögaðili sem sé fjárhags- og skipulagaslega aðgreindur frá móðurfélaginu. Innanlandsflugvellir njóti tiltekinna stöðþjónustu frá Isavia, m.a. við rekstur bílastæðakerfis og tiltekinna þjónustu við viðskiptavinum, en beri sjálft ábyrgð á gjaldtöku og hirði af henni arð. Rétt væri því að beina erindi Neytendastofu til Innanlandsflugvalla hvað varðar gjaldtöku á framangreindum flugvöllum.

Að því marki sem athugun Neytendastofu beinist að gjaldtöku félagsins á Keflavíkurflugvelli, andmæli félagið álitni stofnunarinnar um að viðskiptahættir þess kunni að varða við nánar tilgreind ákvæði laga nr. 57/2005 og reglna nr. 537/2011.

Hvað varði merkingar á Keflavíkurflugvelli bendi félagið á að álit Neytendastofu virðist byggja á því að upplýsingar um „sjálfvirkt greiðslukerfi“ séu villandi og að upplýsingar um þjónustugjald sem leggist á ef ekki sé greitt fyrir bílastæði innan 48 klst. séu í smærra lettri og ekki beintengdar vísun í sjálfvirka greiðslukerfið. Athugun Neytendastofu virðist því hafa beinst að merkingum eins og þær séu á Reykjavíkurflugvelli og eins og þær voru á Keflavíkurflugvelli sumarið 2024 í stað núverandi merkinga á flugvöllinum. Þá virðist Neytendastofa ekki hafa tekið tillit til annarra merkinga en fyrsta gjaldskrármerkis við innakstur á gjaldskyld bílastæði félagsins.

Þá geti félagið ekki fallist á að orðanotkunin „sjálfvirkt greiðslukerfi“ og þær útgáfur merkinga sem til staðar voru á Keflavíkurflugvelli í júlí 2024 séu óréttmætar eða villandi í skilningi laga nr. 57/2005. Þrátt fyrir það hafi 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 sé háttáð. Álit Neytendastofu byggist þannig á aðstæðum sem ekki séu lengur fyrir hendi.

Í stað fyrirsagnarinnar „sjálfvirkt greiðslukerfi“ á fyrsta skilti áður en ekið sé inn á stæðin standi nú „gjaldskyld svæði“. Í gulum borða undir fyrirsögninni þar sem áður hafi staðið „sjálfvirk gjaldtaka eftir fyrstu 15 mínúturnar“ standi nú „gjaldtaka hefst eftir 15 mínútur. Myndavélar



skrá ökutæki sjálfkrafa inn og út“. Þá hafi stjórnun (*) verið bætt aftan við hverja línu í gjaldskránni sem ætlað sé að leiða viðskiptavinum beint að upplýsingum um þjónustugjald sem standi nú einar og sér beint fyrir neðan gjaldskrána. Með bréfinu fylgdu myndir þessu til stuðnings.

Auk fyrrnefnds benti félagið á að á skiltum sem einnig standi við akbraut áður en ekið sé inn á gjaldskýlt svæði ásamt sérstökum LED skjáum sem komið hafi verið fyrir við innaksturshlið sé minnt á að um gjaldskýlt svæði sé að ræða og viðskiptavinum bent á vefsíðu www.kefparking.is.

Þá kom fram að á gönguleiðum milli gjaldskyldra stæða og flugstöðvarinnar séu merki sem minni á gjaldskylduna, þjónustugjaldið og að viðskiptavinir þurfi að borga fyrir bílastæði. Áminning um þjónustugjald sé þar sýnileg og sé um það bil í sömu leturstærð og aðrir hlutir gjaldskrárinnar. Dæmi um slík merki sé að finna í myndum sem fylgdu bréfinu. Merkin standi ein og sér í augnhæð á gönguleiðunum og séu áberandi hvort sem gengið sé til eða frá flugstöðinni.

Við útakstur af stæðunum sé einnig minnt á greiðsluskyldu og viðskiptavinir hvattir til að greiða fyrir þjónustu, bæði með merkjum og á LED skjáum. Þá sé á langtímastæði Keflavíkurflugvallar, sem jafnframt sé stærsta gjaldskylda svæði flugvallarins, búið að setja upp merkingar á víð og dreif um stæðið til að minna á gjaldskylduna, að viðskiptavinir þurfi að borga fyrir bílastæði og þjónustugjaldið.

Þá sé viðskiptavinum ítrekað leiðbeint með vefslóðum og QR kóðum um að frekari upplýsingar sé að finna á vefsíðunni kefparking.is. Á vefsíðunni sé áminning um að þjónustugjald leggist á sé ekki greitt fyrir stæði innan 48 klukkustunda, ásamt því að bein krækja sé á gildandi verðskrá. Í verðskránni sé þjónustugjaldið gefið sérstaklega upp fyrir hvert gjaldskýlt svæði.

Fyrrgreint svar sé byggt á því að upphaflegar merkingar félagsins á Keflavíkurflugvelli hafi ekki verið villandi en hafi þó verið uppfærðar til að tryggja betri upplýsingagjöf til viðskiptavina. Núverandi merkingar og gjaldtökukerfi séu í samræmi við gildandi lög og reglur og veiti viðskiptavinum fullnægjandi upplýsingar. Því séu ekki forsendur til að Neytendastofa gefi út álit um annað eða beiti öðrum úrræðum IX kafla laga nr. 57/2005.

7.

Með bréfi Neytendastofu til Isavia, dags. 23. maí 2025, kom fram að stofnunin hafi orðið áskynja þess að Isavia hafi hafið gjaldtöku fyrir viðveru umfram fimm mínútur á svæði sem merkt er „skutlað í flug“ og nefnt hefur verið „rennan við brottfarainngang“ á vefsíðu félagsins. Í kjölfar þess gerði stofnunin athugun á því hvernig upplýsingagjöf til neytenda sé háttáð er varðar gjaldtöku fyrir notkun „rennunnar“.



Við vettvangseftirlit stofnunarinnar, sem fram fór 29. apríl, kom í ljós að gjaldskrá á gjaldtökustað innihélt ekki upplýsingar um gjald vegna notkunar mismunandi greiðsluleiða vegna viðveru í „rennunni“. Þá varð stofnunin vör við það að neytendur væru ekki upplýstir um þjónustugjald sem leggjast kann á ef viðvera neytenda sé lengur en fimm mínútur í rennunni. Þá komi til álita að mati Neytendastofu hvort óréttmætt sé 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 er þannig að gjaldskylda virðist hefjast töluvert áður en komið er að svæði þar sem hægt er að stöðva bifreið. Þá verði að mati Neytendastofu einnig að líta til þess að um sé að ræða einbreiða einstefnugötu sem neytandi geti ekki yfirgefið kjósi hann að stofna ekki til viðskipta við Isavia.

Það sé 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, kunni að eiga við um ofangreinda viðskiptahætti.

8.

Með bréfi Isavia til Neytendastofu, dags. 12. júní 2025, tók félagið fram að það teldi nauðsynlegt að koma á framfæri athugasemdum og andmælum við álit Neytendastofu.

Gjaldskrá fyrir rennuna sé birt á þrennskonar skiltum á fjórum stöðum við rennuna. Við innakstur sé upphaflega ekið fram hjá skjámerki með upplýsingum um gjaldskyldu í rennunni. Þegar vettvangsskoðun Neytendastofu fór fram hafi ekki verið til staðar upplýsingar um 1.490 kr. þjónustugjald sem leggst á ef ekki sé greitt fyrir þjónustu innan 48 klst. Þær upplýsingar séu þó birtar á heimasíðu félagsins og á fjölda annarra skilta á bílastæðum umhverfis Keflavíkurflugvöll. Upplýsingum um þjónustugjaldið hafi verið bætt á skjámerkið í byrjun maí mánaðar.

Félagið undirbúi frekari breytingar á merkingum í rennunni til að tryggja að upplýsingar um þjónustugjaldið séu sýnilegri öikumönnum á svæðinu. Hönnun á breyttri skjámerkingu liggi fyrir og verið sé að ljúka hönnun á öðrum skiltum í rennunni. Félagið geri ráð fyrir að uppfærslurnar gangi í gegn í júnímánuði. Í breytingunum felist aðallega að þjónustugjaldinu sé gert jafn hátt undir höfði og öðrum gjöldum fyrir viðveru á svæðinu. Þjónustugjaldið verði þannig hluti af sömu töflu og önnur gjöld. Með bréfinu fylgdu myndir af fyrirhuguðum breytingum.

Um gjaldskrármerkingar fyrir aðra bílastæðapjónustu á keflavíkurflugvelli hafi verið fjallað ítarlega í fyrri athugasemd Isavia, dags. 8. apríl 2025.

Isavia leggi áherslu á að upplýsingar um þjónustugjaldið séu hluti af birtri gjaldskrá, óháð því hvort þær séu birtar sem hluti af töflu eða sem sjálfstæður texti neðar á sama skilti. Þá bendi



félagið á að kröfur 17. gr. laga nr. 57/2005 snúi að því að þjónusta sé 1) merkt með verði og 2) það sýnt á svo áberandi hátt að auðvelt sé fyrir neytendur að sjá það. Þá hafi Neytendastofa með 1. mgr. 4. gr. reglna nr. 537/2011 nánar skýrt kröfurnar á þann hátt að verðskráin skuli vera 3) skýr og 4) þannig greinileg að augljóst sé hvaða þjónustu verðmerking eigi við.

Þá er bent á að skýrlega sé getið til um þjónustugjald að fjárhæð 1.490 kr. á öllum gjaldskrárskiltum á svæðinu að undanskyldum þremur gjaldskrárskiltum í rennunni sem standi til að uppfæra. Þjónustugjaldið sé birt í beinu framhaldi af öðrum liðum gjaldskrár. Á stærri merkingum séu aðrir gjaldskrárliðir auðkenndir með stjörnu (*) sem vísi lesendum að þjónustugjaldinu. Þá séu upplýsingar um þjónustugjaldið aðskildar öðrum texta á merkjunum en merki séu staðsett við innakstur á öll gjaldskyld svæði og víðsvegar um svæðið ásamt öllum gönguleiðum frá bílastæðum að flugstöðinni. Þjónustan sé þannig sannanlega merkt með verði á áberandi hátt og merking sé allt í senn skýr, aðgengileg og augljóst til þess í hvaða tilvikum komi til greiðslu þjónustugjalds.

Isavia byggi á því að öll skilyrði tilvitnaðra laga og reglna séu uppfyllt hvað varði gjaldtöku félagsins á gjaldskyldum svæðum. Merkingar þess séu margar, áberandi og miði allar að því að miðla nauðsynlegum upplýsingum til neytenda. Leturstærð merkinga sé eðlileg miðað við magn texta í hverri línu, allur texti sé auðlæsilegur og upplýsingar ekki faldar á óeðlilegum stöðum. Félagið árétti jafnframt að íþyngjandi stjórnvaldsákvarðanir Neytendastofu verði ekki byggðar alfarið á huglægu mati eða skoðunum stofnunarinnar á stærð leturs eða staðsetningu upplýsinga á merkjum heldur þurfi upplýsingamiðlun að vera sannanlega í andstöðu við kröfur laga nr. 57/2005.

Hvað varði greiðsluleiðir og þjónustugjöld fyrir þjónustu Isavia á bílastæðum eða í rennunni standi viðskiptavinum fjórar greiðsluleiðir til boða hafi þeir ekki bókað þjónustu fyrir fram. Megingreiðsluleið sem félagið mæli með að viðskiptavinir noti sé í gegnum heimasíðu eða smáforrit Autopay. Lausn Autopay bjóði viðskiptavinum jafnframt upp á að tengja ökutæki sitt við Autopay reikning og kveikja á sjálfvirkum greiðslum en engin viðbótar þjónustugjöld leggist á greiðslur sem framkvæmdar séu í gegnum Autopay.

Á nokkrum stöðum á Keflavíkurflugvelli séu greiðsluvélar staðsettar þar sem viðskiptavinir geta greitt fyrir veitta þjónustu án viðbótar þjónustugjalda. Þá séu viðskiptakröfur viðskiptavina sem ekki nýta ofangreindar greiðsluleiðir og skrá notkun sína ekki í gegnum Parka smáforritið færðar í innheimtukerfi Isavia að 48 klukkustundum liðnum. Í kjölfarið fái viðskiptavinir kröfu senda í heimabanka en Isavia leggi 1.490 kr. þjónustugjald á slíkar kröfur í samræmi við birta gjaldskrá.

Hvað varði greiðslur með Parka þá kom fram að viðskiptavinir geti nýtt sér Parka smáforritið til að greiða fyrir notkun á þjónustu Isavia. Þegar viðskiptavinir skrá notkun sína í smáforriti Parka séu viðskiptakröfur Isavia vegna veittrar þjónustu færðar frá viðkomandi notanda yfir á Parka í kerfum Isavia. Viðkomandi viðskiptavinur greiði því Parka fyrir notkunina á stæðunum



og Parka greiði síðan reikning frá Isavia. Engin viðbótar þjónustugjöld leggist á greiðslur til Isavia þegar viðskiptavinur noti Parka smáforritið. Á grundvelli viðskiptasambands milli Parka og viðkomandi viðskiptavinar geti þó best við færslugjald á greiðslu viðskiptavinarins til Parka. Færslugjaldið sé mishátt eftir því hvernig samningssambandi viðskiptavinarins og Parka sé háttað og bendi Isavia á að samkvæmt upplýsingum á heimasíðu Parka sé boðið upp á bæði mánaðarlega áskrift sem og að greiða fyrir stakar færslur. Sú þóknun sé fyrir þjónustu Parka og greiðist ekki til Isavia.

Isavia leggi áherslu á að viðskiptavinir Parka eigi í sjálfstæðu sambandi við Parka og greiða Isavia ekki beint fyrir veitta þjónustu. Félaginu beri 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 kunna á þegar viðskipti eigi sér stað, hvort heldur um sé að ræða gjöld útgefanda greiðslukorta eða annarra milligönguaðila eins og Parka.

Í ljósi athugunar Neytendastofu hafi Isavia þó óskað eftir skýringum frá Parka um hvernig viðskiptavinum Parka sé kynnt gjöld þegar lagt er á stæðum Isavia. Fáir Isavia ekki annað séð en að viðskiptavinum Parka sé skýrlega kynnt verðskrá og færslugjald í smáforritinu áður en til viðskipta stofnist. Þá er vísað til minnisblað Parka sem fylgdi með bréfi Isavia.

Hvað varði merkingar á svæðinu telji Isavia útilokað að ökumenn á svæðinu séu ekki fyllilega upplýstir um gjaldskylduna. Einbeittan vilja þurfi að mati félagsins til þess að líta fram hjá þeim gjaldskyldumerkingum sem komið hafi verið upp á svæðinu, þar af níu gjaldskyldumerkingum á svæði til afferminga en ítarlegt yfirlit merkinga í og við rennuna var meðfylgjandi bréfi Isavia. Þá séu upplýsingar um gjaldskyldu í rennunni aðgengilegar á heimasíðu félagsins auk þess sem að gjaldskyldan hafi verið vel kynnt í fjölmiðlum þegar hún hafi verið tekin upp. Telji félagið því með vísan til framangreinds að merkingar um gjaldskyldu á svæðinu séu fullnægjandi. Isavia sé þó tilbúið að taka til skoðunar hverjar þær ábendingar sem Neytendastofa kunni að hafa fram að færa varðandi merkingar á svæðinu.

Hvað varði athugasemdir stofnunarinnar um stærð gjaldskyldusvæðis og tímamörk gjaldskyldu kom fram að megintilgangur gjaldskyldunnar í rennunni sé að greiða fyrir flæði umferðar um svæðið. Áður en gjaldskylda hófst var farið að bera á því að ökumenn dveldu lengi á svæðinu, ýmist til að fylgja farþegum inn, bíða eftir komufarþegum eða af öðrum ástæðum. Þessi háttsemi ökumanna takmarkaði mjög flæði um rennuna og gat valdið umferðartöfum.

Áður en gjaldskyldan var lögð á greindi Isavia dvalartíma ökumanna á svæðinu í desember mánuði og voru um 80,9% ökumanna í skemmri tíma en 6 mínútur í rennunni en miðgildi dvalartíma allra ökumanna var 2 mínútur og 57 sekúndur. Þannig dvöldu 15,3% ökumanna í 6-20 mínútur í rennunni og 3,8% ökumanna í lengur en 20 mínútur í rennunni. Tók því Isavia ákvörðun um að miða gjaldtökuna við 5 mínútur en til að lágmarka hættu á misskilningi þurfi að líða fullar 6 mínútur áður en krafa stofnist þ.e. ekki sé innheimt gjald fyrir viðveru undir 5 mínútur og 59 sekúndur.



Eftir að gjaldskylda var lögð á hafði dvalartími ökumanna á svæðinu minnkað verulega. Samkvæmt tölum Isavia fyrir maí 2025 voru um 92,5% ökumanna í skemmri tíma en 6 mínútur í rennunni og miðgildi dvalartíma allra ökumanna var 2 mínútur og 15 sekúndur. Hlutfall ökumanna sem dvöldu í 6-20 mínútur hafi lækkað í 4,3% og hlutfall ökumanna sem dvelji lengur en 20 mínútur í rennunni sé nú 0,5%. Að mati félagsins sé ljóst að gjaldfrjálsi tíminn sé því nægjanlega langur fyrir viðskiptavinum.

Þá kom fram að boðið sé upp á gjaldfrjálsa viðveru í allt að 15 mínútur á bílastæði P1 sem sé staðsett um 10 metrum vestan við rennuna. Fyrir þá sem séu að sækja farþega á flugvöllinn sé boðið upp á gjaldfrjálsa viðveru í allt að 30 mínútur á bílastæði P2 sem sé staðsett 100 metrum austan við komuútgang flugstöðvarinnar.

Í kjölfarið vísaði Isavia til þess að neytendur kjósi að nýta sér þjónustu félagsins þegar þeir aka inn á gjaldskyld svæði, jafnvel þó þjónustan sé gjaldfrjáls í upphafi. Ökumenn hafi þann kost að geta komist hjá því að fara inn á gjaldskyld svæði með því að aka inn Kjóavöll, en varað sé við gjaldskyldunni áður en komið sé að gatnamótunum. Við gatnamótin hafi ökumenn góða yfirsýn yfir rennuna og geti valið á milli þess að forðast gjaldskylduna alfarið, að fara inn á skammtímastæði með rýmri gjaldfrjálsan tíma eða að fara í rennuna. Fari ökumaður í rennuna sé 80 metra kafla frá því að gjaldskyldan hefjist þar til komið sé á svæði þar sem hægt sé að hleypa út farþegum.

Að sögn Isavia sé nokkrum vandkvæðum bundið að stytta gjaldskylda kaflann þar sem myndavélar myndi bæði framhlið og afturhlið ökutækis á sama tíma við upphaf gjaldskyldu. Slík færsla væri andstæð tilgangi gjaldskyldunnar sem sé að greiða fyrir umferð á einbreiða kaflanum. Þannig skipti ekki máli hvort að ökutæki sem tefji umferð sé statt í stæði til afferminga eða á öðrum hlutum kaflans.

Félagið haldi ekki utan um tölfræði í tengslum við kvartanir eða athugasemdir viðskiptavina. Samkvæmt upplýsingum frá bílastæðþjónustunni þekkist varla þau tilvik að viðskiptavinur hafi fest í rennunni vegna annarrar umferðar svo til gjaldskyldu hafi stofnast. Stöku kvartanir hafi borist frá viðskiptavinum sem haldi slíku fram en í nær öllum tilvikum hafi upptökur úr myndavélakerfi sýnt fram á að um var að ræða raunverulega viðveru viðkomandi á svæði til affermingar umfram gjaldfrjálsan tíma. Gjaldskyldan hafi þannig að mati Isavia skilað tilætluðum árangri og dregið verulega úr umferðartöfum í rennunni.

Þá telji félagið nauðsynlegt að árétta að neytendur eigi ekki tilkall til gjaldfrjálsrar þjónustu eða viðveru á bílastæðum félagsins við Keflavíkurflugvöll. Það að veittur sé gjaldfrjáls tími, hvort heldur á bílastæðum eða í rennunni, sé ívilnandi viðskiptaleg ákvörðun félagsins gagnvart viðskiptavinum sínum. Þannig geti það ekki talist óréttmætt að gjaldfrjáls þjónusta sé ekki veitt nægjanlega lengi enda væri félaginu heimilt að innheimta gjöld fyrir þjónustuna strax í upphafi þjónustuveitingar.



Í lok bréfsins kom fram að innihald þess byggði félagið á að merkingar þess á Keflavíkurflugvelli, gjaldtökukerfi, gjaldskrárupplýsingar og önnur háttsemi sé í samræmi við gildandi lög og reglur og veiti viðskiptavinum fullnægjandi upplýsingar. Þegar hafi verið gerðar lagfæringar á minniháttar annmörkum á merkingum í brottfararennunni og unnið verði að því að ljúka þeim lagfæringum sem út af standi á næstu vikum. Þá kom fram að með vísan til framangreinds séu viðskiptahættir félagsins í samræmi við gildandi lög og reglur og því ekki forsenda til að Neytendastofa taki ákvörðun eða beiti öðrum úrræðum IX. kafla laga nr. 57/2005.

Með bréfi félagsins fylgdi minnisblað frá Parka þar sem fram kom að þjónustugjald félagsins þ.e. færslugjald eða mánaðargjald sé ekki algilt í smáforriti þess. Það geti verið breytilegt á milli svæða og þjónusta þannig að það eigi ekki alltaf við að gjaldið leggist á eða hver upphæðin sé. Þá hafi Parka þann háttinn á að birta færslugjald þegar verðskrá viðeigandi svæðis eða þjónustu sé skoðuð. Þegar notandi velji svæði í Parka smáforritinu fari ekki á milli mála tilvísun í gjaldskrá bæði svæðisins og kostnað þeirrar þjónustu sem Parka smáforritið feli í sér, en færslugjald fyrir Keflavíkurflugvöll sé 86 kr. á hvern dag. Þá vísi Parka til þess að við innskráningu samþykki notandi skilmála Parka sem meðal annars vísi til verðskrá Parka sem sé birt á heimasíðu félagsins.

9.

Með bréfi Neytendastofu til Isavia, dags. 23. júní 2025, var félaginu tilkynnt að gagnaöflun málsins væri lokið og að málið yrði tekið til ákvörðunar hjá stofnuninni.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta lýtur að upplýsingagjöf og viðskiptaháttum Isavia ohf. er snúa að verðupplýsingum í tengslum við gjaldskyld svæði Isavia, upplýsingagjöf félagsins um sjálfvirkir greiðslukerfi á skiltum bílastæða þess og viðskiptaháttum er tengjast brottfararennu félagsins á Keflavíkurflugvelli. Við meðferð málsins var málið einangrað við lög nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu og taldi stofnunin að ákvæði 1. mgr. 8. gr., a., b. og d. liðar 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., 13. gr. og 17. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, auk 4. gr. reglna nr. 537/2011, um verðupplýsingar við sölu á þjónustu, kynnu að eiga við í málinu.

Í svörum félagsins var m.a. tekið fram að verðskrá fyrir notkun gjaldskyldra svæða væru aðgengilegar á svæðunum og að félagið telji leturstærð á merkingum eðlilega og auðlæsilega miðað við magn texta auk þess að vísað sé til þjónustugjalds með stjörnumerkingu í verðskrá.



Þá kom fram að ökumenn hafi góða yfirsýn yfir svokallaða brottfararennu áður en ekið sé inn í hana og að það sé vandkvæðum bundið að stytta gjaldskylt svæði rennunnar þar sem myndavélar þurfi að geta myndað bifreiðar að framan og aftan á sama tíma. Hvað varði gjald sem neytandi greiðir fyrir notkun greiðsluleiðar hafi komið fram að Isavia sjái ekki annað en að viðskiptavinum Parka sé skýrlega kynnt verðskrá og færslugjald í smáforriti Parka en færslugjald að fjárhæð 86 kr. fyrir hvern liðinn dag renni ekki til Isavia. Þá hafi breytingar átt sér stað á merkingum Isavia sem hafi m.a. falið í sér að orðin „sjálfvirk gjaldtaka“ og „sjálfvirk greiðslukerfi“ hafi verið fjarlægð.

2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Í 5. gr. laganna kemur fram að óréttmætir viðskiptahættir eru bannaðir áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fara fram eða þjónusta er veitt. Þá er einnig tekið fram að nánari tilgreining á hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta sé að finna í III-V kafla laganna.

Í 1. mgr. 8. gr. sem finna má í III kafla laganna segir:

„Viðskiptahættir eru óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Viðskiptahættir sem brjóta í bága við ákvæði kafla þessa eru alltaf óréttmætir.“

Við mat á því hvort um óréttmæta viðskiptahætti sé að ræða skv. ákvæðinu er litið til þess hvort háttsemin geri það að verkum að hinn almenni neytandi taki ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann ella hefði ekki tekið og raski þar með fjárhagslegum hagsmunum hans eða hafi áhrif á fjárhagslega hegðun.

Í 1. mgr. 9. gr. laganna er kveðið á um í hvaða tilvikum viðskiptahættir teljist villandi. Þar er greint frá því að viðskiptahættir eru villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur eða þeim veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Í erindi Neytendastofu til Isavia er vísað til a. b. og d. liðar 1. mgr. 9. gr., en þar segir að átt sé við rangar upplýsingar um:

„a. eðli vöru eða þjónustu og hvort varan sé til eða þjónustan fyrir hendi,“

„b. helstu einkenni vöru eða þjónustu, t.d. notkun, samsetningu eða árangur sem vænta má af notkun hennar.“

„d. verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértílbod eða annað verðhagræði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum.“

Þá segir í 2. mgr. 9. gr. laganna:



„Viðskiptahættir eru 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.“

Samkvæmt ákvæðinu teljast viðskiptahættir villandi ef fyrirtæki leynir upplýsingum sem skipta máli við ákvörðun um að eiga viðskipti eða þær eru veittar á óljósan eða margræðan hátt. Í greinargerð með ákvæðinu kemur fram að hafa megi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr.

Í 1. mgr. 13. gr. laganna er að finna bann við því sem brýtur gegn góðum viðskiptaháttum en þar segir:

„Óheimilt er að hafast nokkuð það að sem brýtur í bága við góða viðskiptahætti í atvinnustarfsemi eins og þeir eru tíðkaðir eða eitthvað það sem óhæfilegt er gagnvart hagsmunum neytenda.“

Ákvæði 1. mgr. 13. gr. er matskennt og háð mati Neytendastofu eða dómstóla hverju sinni að meta hvort viðskiptahættir samræmist góðum viðskiptaháttum á hverjum tíma.

Í 17. gr. laga nr. 57/2005 kemur fram að:

„Fyrirtæki sem selur vörur eða þjónustu til neytenda, skal merkja vöru sína og þjónustu með verði eða sýna það á svo áberandi hátt á sölustaðnum að auðvelt sé fyrir neytendur að sjá það. Neytendastofa getur sett nánari ákvæði um verðmerkingar með opinberri tilkynningu.“

Á grundvelli heimildar í 17. gr. laga nr. 57/2005 sem og ákvæðis 18. gr. sömu laga, sem snýr að heimild Neytendastofu til að gefa fyrirtækjum sérstök fyrirmæli um að gera ráðstafanir til að auðvelda viðskiptavinum að meta verð og gæði, hefur Neytendastofa sett reglur nr. 537/2011, um verðupplýsingar við sölu á þjónustu.

Um verðmerkingar á þjónustu segir í 1. mgr. 4. gr. reglna nr. 537/2011:

„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.“

Samkvæmt ákvæðinu ber þjónustuveitendum ávallt að hafa sýnilegan og aðgengilegan verðlista yfir framboðna þjónustu fyrir neytendur en verð er skilgreint í 5. mgr. 3. gr. laga nr. 57/2005 sem:



„andvirði vöru og þjónustu með virðisaukaskatti og öðrum opinberum gjöldum þar sem við á, þ.e. hvers konar endurgreiðsla án tillits til þess hvort notað er annað heiti, svo sem endurgjald, laun, þóknun, frakt, flutningsgjald, taxi, leiga eða því um líkt.“

3.

Neytendum stendur til boða að greiða fyrir viðveru á gjaldskyldum svæðum Isavia með stafrænni greiðslulausn, greiðsluvél eða með kröfu í heimabanka hafi ekki verið greitt með fyrstnefndu valkostunum. Greiði neytendur fyrir viðveru á gjaldskyldum svæðum með smáforriti Parka eða með kröfu í heimabanka greiða þeir gjald í tengslum við þá greiðsluleið sem valin er að viðbættu viðverugjaldi.

Við athugun Neytendastofu á brottfararrennu félagsins og aðsendum myndum af öðrum gjaldskyldum svæðum varð stofnunarinn vör við að ekki var gerð grein fyrir þóknun sem leggst á neytendur kjósi þeir að greiða fyrir viðveru með stafrænni greiðslulausn. Þá varð stofnunarinn einnig vör við að þjónustugjald vegna kröfu í heimabanka var ýmist ekki getið eða getið í smærra lettri en aðrar upplýsingar á merkingum gjaldskyldra svæða.

Á seljendum hvílir 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 þurfa merkingarnar að vera skýrar, aðgengilegar og augljóst hvaða þjónustu átt er við. Framsetning gjaldanna á verðskrá þarf 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.

Í svörum Isavia hefur komið fram að getið sé til um þjónustugjald á öllum gjaldskyldum svæðum og að á stærri skiltum séu gjaldskrárliðir auðkenndir með stjörnu (*) sem vísi til þjónustugjaldsins. Upplýsingar um þjónustugjaldið séu aðskildar öðrum texta á skiltum félagsins og að leturstærð sé eðlileg miðað við magn texta auk þess sem að félagið telji allan texta auðlæsilegan og að upplýsingar séu ekki faldar á óeðlilegum stöðum. Hvað varði færslugjald Parka hefur verið vísað til þess að gjaldið renni ekki til Isavia og að félagið fái ekki annað séð en að viðskiptavinum Parka sé skýrlega kynnt verðskrá og færslugjald í smáforriti Parka áður en til viðskipta stofnist.

Neytendastofu þykir rétt að benda á að skyldan til að birta upplýsingar um verð þjónustu felur ekki aðeins í sér skyldu til að birta þær, heldur fylgir því jafnframt að upplýsingarnar þurfa 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 eru eðli máls samkvæmt háð mati í hverju og einu tilviki fyrir sig, enda kann matið að byggja á samverkandi þáttum.



Neytendastofa getur ekki fallist á þau sjónarmið Isavia að gerð sé grein fyrir þjónustugjaldi vegna kröfu í heimabanka með skýrum hætti. Letrið sem notað er til að greina frá gjaldinu er töluvert smærra en annað letur á skiltunum þar sem verðskrá er birt. Neytendur þurfa því að hafa fyrir því að leita að upplýsingum um þjónustugjaldið í verðskrá félagsins þegar bifreið er lagt eða keyrð inn á gjaldskyld svæði. Sér stofnunin ekki réttmæta ástæðu fyrir því að félagið birti ekki verð þjónustugjaldsins á sama hátt og annað verð er birt í verðskrá félagsins með jafn eða álíka skýrum hætti. Vísun til annarra skilta sem aðgengileg eru eftir að neytandi hefur lagt bifreið sinni og eru við gönguleið að flugstöðinni, þar sem þjónustugjalds er getið í sömu leturstærð og önnur gjöld í verðskrá félagsins, leiðir að mati stofnunarinnar ekki til þess að upplýsingagjöf teljist fullnægjandi þegar bifreið er lagt. Þá telur Neytendastofa að stjórnmerking á þjónustugjaldinu á upplýsingarskiltum félagsins feli ekki í sér skýra og auðsjáanlega upplýsingagjöf til neytenda þar sem að um er að ræða umhverfi sem einkennist af því að neytendur eru á ferð og þeir jafnvel í sumum tilfellum hvattir til að nema ekki staðar þar sem verðskrá er staðsett.

Isavia kemur sjálft fram í samskiptum við neytendur og rekur upplýsingasíðuna kefparking.is sem auglýst er á skiltum félagsins og veitir neytendum ýmisskonar upplýsingar um bílastæði Isavia t.a.m. greiðsluleiðir. Þá ber einnig að líta til þess að endanlegt verð neytenda vegna viðveru á gjaldskyldu svæði Isavia ræðst af því hvaða greiðsluleið er valin. Telur Neytendastofa að framangreindu virtu það vera á ábyrgð Isavia að sjá til þess að neytendur séu upplýstir um alla þá gjaldliði sem koma til greiðslu neytenda vegna viðveru á bílastæðum félagsins í verðskrá þess. Þá telur Neytendastofa að upplýsingar um kostnað sem leggst á viðverugjald skipti neytendur máli og geti haft áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti sbr. 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.

Með vísan til framangreinds hefur Isavia brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr. sbr. 5. gr. og 17. gr. laga nr. 57/2005 og 1. mgr. 4. gr. reglna nr. 537/2011 með því að upplýsa neytendur ekki um gjald sem greiða þarf fyrir að nota stafrænar greiðslulausnir og með því að birta ekki upplýsingar um þjónustugjald vegna kröfu í heimabanka með áberandi og auðsjáanlegum hætti.

4.

Líkt og fram hefur komið varð Neytendastofa vör við að á skiltum félagsins á gjaldsvæðum þess var tekið fram að um sjálfvirkt greiðslukerfi væri að ræða og að sjálfvirk gjaldtaka ætti sér stað eftir fyrstu 15 mínúturnar.

Í svörum Isavia kom fram að Isavia fallist ekki á að tilvísun til sjálfvirks greiðslukerfis og sjálfvirkar gjaldtöku séu óréttmætar eða villandi. Þrátt fyrir það hafi merkingunum verið breytt haustið 2024 og fólu breytingarnar í sér að fyrrnefndar tilvísanir voru fjarlægðar.

Að mati Neytendastofu getur almenn skírskotun til sjálfvirks greiðslukerfis og sjálfvirka gjaldtöku verið villandi fyrir neytendur sé ekki tekið fram með skýrum hætti að virkja þurfi



lausnina sérstaklega. Neytandi sem er upplýstur um sjálfvirkt greiðslukerfi og greiðslulausn án frekari skýringa gæti talið að krafa verði send í heimabanka sinn vegna viðverunnar og að hann þurfi þ.a.l. ekki að aðhafast neitt frekar. Getur það orðið til þess að neytanda berist 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. Þá telur Neytendastofa að ekki sé hægt að gera þá kröfu til neytenda að afla sér upplýsinga um virkjun sjálfvirkrar greiðslu þegar sjálfvirk gjaldtaka er auglýst án skilyrða á skiltum félagsins. Auk fyrrnefnds sé ekki hægt að gera ráð fyrir því að áminning um að greiða fyrir viðveru og að krafa verði send í heimabanka að viðbættu þjónustugjaldi sé ekki greitt innan 48 klst. sé til þess fallin að neytandi átti sig á því að virkja þurfi sjálfvirkt greiðslukerfi sérstaklega.

Með vísan til framangreinds hefur Isavia 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 sjálfvirkt greiðslukerfi/gjaldtaka án þess að taka fram að virkja þurfi það sérstaklega.

5.

Undir meðferð málsins hóf Isavia gjaldtöku á nýju gjaldsvæði sem kallað er „rennan“. Gjaldsvæðið samanstendur af einbreiðri einstefnugötu sem neytendur geta notað til affermingar og til að kveðja farþega sem skutlað er í flug. Á svæðinu er neytendum veitt 5 mínútna endurgjaldslaus viðvera en eftir þann tíma er greitt 500 kr. fyrir hverja mínútu.

Í svörum Isavia hefur komið fram að félagið bjóði neytendum upp á bílastæði með lengri viðveru við hlið rennunnar. Áður en neytendur ákveði að keyra inn í rennuna hafi þeir góða yfirsýn yfir hana og geti í kjölfarið ýmist valið að keyra inn á fyrrnefnt bílastæði, forðast gjaldskylduna alveg eða keyra inn í rennuna. Eftir að ekið er inn í rennuna sé um 80 metra kafla frá því að gjaldskylda hefst þar til hægt sé að hleypa farþegum úr bifreiðinni. Að sögn Isavia sé það vandkvæðum bundið að stytta vegalengdina þar sem myndavélar myndi bæði framhlið og afturhlið ökutækis á sama tíma við upphaf gjaldskyldu.

Við innkeyrslu í rennuna eru neytendur upplýstir um að greiðsluskylda myndist ekki fyrr en að 5 mínútum liðnum en samkvæmt svörum Isavia er miðgildi dvalartíma í rennunni undir 3 mínútum. Neytendur gangi því að mati Neytendastofu almennt út frá því að geta keyrt í gegnum rennuna án þess að stofna til viðskipta við Isavia. Þrátt fyrir að neytendur hafi góða sýn yfir rennuna þegar ekið er inn í hana eru ýmsar aðstæður sem geta myndast og stíflað rennuna sem neytendur hafa ekki stjórn á. Það er álit Neytendastofu að með hliðsjóna af staðsetningu myndavéla, skorti á upplýsingum um að þjónustugjald leggist á eftir 5 mínútna viðveru og að teknu tilliti til þess þrönga tímaramma sem neytendum er gefinn til affermingar sé tilhögun gjaldtöku Isavia í umræddri rennu viðskiptahættir sem séu óréttmætir gagnvart neytendum. Telur Neytendastofa jafnframt að með því að haga gjaldskyldu þannig að neytandi geti ekki hætt við kaup á þjónustu eftir að ekið er inn í rennuna og sé tilneyddur til að kaupa þjónustu af



Isavia vegna aðstæðna sem myndast geta og hann hafi ekki stjórn á, hafi Isavia viðhaft viðskiptahætti sem eru líklegir til að raska fjárhagslegri hegðun neytenda.

Með vísan til framangreinds hefur Isavia brotið gegn ákvæði 1. mgr. 8. gr. sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 með fyrirkomulagi á gjaldskyldu svæði rennunnar.

6.

Með hliðsjón af málsatvikum og með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 telur Neytendastofa rétt að banna Isavia ohf. að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti og beinir þeim fyrirmælum til félagsins að koma merkingum á gjaldtökustað í það horf að þær uppfylli skilyrði laga nr. 57/2005 og reglna nr. 537/2011.

Samkvæmt a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 getur Neytendastofa lagt stjórnvaldssektir á fyrirtæki sem brjóta gegn ákvæðum laganna, og reglum settum samkvæmt þeim um bann við óréttmætum viðskiptaháttum sbr. II.-VIII. kafla laganna. Með vísan til þess sem fram hefur komið, umfangi brota og viðtækra áhrifa á heildarhagsmuni neytenda telur Neytendastofa rétt að leggja á stjórnvaldssekt í samræmi við heimildir laganna.

Með vísan til framangreindra sjónarmiða og að teknu tilliti til meðalhófsreglu og jafnræðisreglu stjórnsýslulaga þykir Neytendastofa hæfilegt að leggja á Isavia ohf. stjórnvaldssekt að fjárhæð 500.000 kr. (fimm hundruð þúsund krónur).

III.

Ákvörðunarorð:

„Isavia ohf., Flugstöð Leifs Eiríkssonar, 235 Keflavíkurflugvöllur, hefur 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 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.

Isavia ohf. hefur með því að gefa neytendum til kynna að til staðar sé sjálfvirkt greiðslukerfi eða sjálfvirk gjaldtaka án þess að taka fram að virkja þurfi það sérstaklega brotið gegn 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Isavia ohf. hefur með fyrirkomulagi vegna gjaldheimtu í brottfararennu Keflavíkurflugvallar brotið gegn 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.



Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, bannar Neytendastofa Isavia ohf. að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Isavia ohf. að koma merkingum á gjaldtökustað í það horf að þær uppfylli skilyrði laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Með heimild í a. og c. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Isavia ohf. gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 500.000,- kr. (fimm hundruð þúsund krónur) vegna brotsins. Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofa, 8. júlí 2025

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir