



Bryssel den 16.12.2015
COM(2015) 644 final

RAPPORT FRÅN KOMMISSIONEN TILL EUROPAPARLAMENTET OCH RÅDET

**Rapport om utvärderingen av Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/122/EG av
den 14 januari 2009 om konsumentskydd vid vissa aspekter av avtal om tidsdelat
boende, långfristiga semesterprodukter, återförsäljning och byte**

1. INLEDNING

Denna rapport innehåller en bedömning av tillämpningen av direktiv 2008/122/EG (direktivet om tidsdelat boende) i medlemsstaterna och en utvärdering av dess effekter.

Direktivet om tidsdelat boende från 2008 ersatte det tidigare direktivet 94/47/EG¹ och innebar en modernisering av bestämmelserna med anledning av att nya produkter dykt upp på resemarknaden. Det omfattar ett större antal semesterrelaterade tjänster som kännetecknas av långfristiga åtaganden eller betydande ekonomiska risker för konsumenterna, nämligen

- **avtal om tidsdelat boende**, som löper på mer än ett år och mot ersättning ger konsumenten nyttjanderätt till övernattningsboende under mer än en tidsperiod,
- **avtal om långfristiga semesterprodukter**, som mot ersättning ger konsumenten rätt till boendeförmåner, antingen fristående från eller i samband med resor eller andra tjänster (t.ex. medlemskap i semesterklubbar, som erbjuder rabatter på resor och boende på olika anläggningar under en bestämd tidsperiod),
- **bytesavtal**, enligt vilka en konsument mot ersättning ansluter sig till ett system som ger honom eller henne tillgång till övernattningsboende eller andra tjänster i utbyte mot att andra personer tillfälligt tillåts dra nytta av rättigheterna i samband med dennes avtal om tidsdelat boende,
- **återförsäljningsavtal**, enligt vilket en näringsidkare mot ersättning hjälper en ägare av tidsdelat boende att sälja rätten till det tidsdelade boendet eller en långfristig semesterprodukt.

I direktivet om tidsdelat boende anges ett antal konsumenträttigheter i anslutning till sådana avtal. Här ingår **strikt regler om förhandsinformation och avtalsinformation** som näringsidkaren måste lämna till konsumenten, **konsumentens rätt att frånträda avtalet inom 14 kalenderdagar och ett förbud mot handpenning under ångerfristen**.

Tidsdelat boende och andra långfristiga semesterprodukter är ofta av gränsöverskridande karaktär – marknadsföringen och/eller ingåendet av avtalet sker i ett annat land än konsumentens hemland, och egendomen eller klubbarna i fråga finns i andra länder.

Denna rapport utgår från flera informationskällor:

- Sedan augusti 2013 har kommissionens avdelningar genomfört ingående kontroller av hur direktiv 2008/122/EG införlivats i de nationella lagstiftningarna.

¹ Europaparlamentets och rådets direktiv 94/47/EG av den 26 oktober 1994 om skydd för köparna vad avser vissa aspekter i avtal om nyttjanderätten till fast egendom på tidsdelningsbasis.

- I maj 2014 anordnades ett möte på EU-nivå med samtliga EU-medlemsstaters myndigheter för att undersöka hur direktivet fungerade i medlemsstaterna. Kommissionens avdelningar har också mottagit klagomål direkt från konsumenter och vänt sig till nationella myndigheter med de problem som kommissionen uppmärksammats på.
- **Undersökning av den praktiska tillämpningen av direktiv 2008/122/EG om tidsdelat boende:**
Utarbetandet av denna rapport utgick också från en extern undersökning som genomfördes 2014² och inkluderade en internetenkät³ följd av intervjuer med enskilda intressenter⁴ samt fem regionala seminarier.⁵ En annan viktig informationskälla var den databas för klagomål som används av nätverket av europeiska konsumentcentrum (ECC-nätverket).⁶

2. INFÖRLIVANDET AV DIREKTIVET

Medlemsstaterna skulle införliva direktivet i nationell lagstiftning senast den 23 februari 2011. 14 medlemsstater klarade inte denna tidsfrist, och kommissionen inledde därför överträdelseförfaranden för underlåtenhet att anmäla införlivandeåtgärder.⁷ Den sista medlemsstat som införlivade direktivet till fullo var Spanien i mars 2012.⁸ Därmed hade direktivet införlivats till fullo i hela EU mer än ett år senare än planerat. Det hade givetvis betydelse för tillgången till uppgifter för bedömningen av den praktiska tillämpningen.

I 15 medlemsstater genomfördes direktivet genom en sektorsspecifik rättsakt, och de 13 övriga medlemsstaterna införlivade det i civillagen, konsumentlagen eller andra allmänna regelverk för konsumentskydd.

Efter en ingående analys av införlivandeåtgärderna inledde kommissionen från augusti 2013 en dialog med 21 medlemsstater⁹ för att klargöra vissa frågor gällande felaktigt införlivande¹⁰.

² *Evaluation Study on the Application of the Timeshare Directive 2008/122/EC* av Centre for Strategy and Evaluation Services (CSES), finns på

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/travel/timeshare/index_en.htm

³ Se s. 3 i slutrapporten från CSES och bilaga B, s. 102. Resultaten av denna internetenkät måste tolkas försiktigt eftersom den främst besvarades av konsumenter som upplevt svårigheter i anslutning till sin semesterprodukt. Resultaten av internetenkäten säger därför främst något om hur problemen ser ut – endast svar från konsumenter som upplevt svårigheter har beaktats. De allra flesta som svarade (89,1 %) hade dessutom ingått sina avtal före 2012, dvs. innan direktivet började tillämpas. Nästan 60 % av de konsumenter som besvarade enkäten hade ingått sina avtal i Spanien.

⁴ Intervjuer gjordes med 88 nationella myndigheter, sammanslutningar för tidsdelat boende och konsumentorganisationer, specialiserade advokatbyråer, företag för tidsdelat boende och enskilda konsumenter.

⁵ Seminarier hölls i de EU-medlemsstater som har en betydande marknad för tidsdelat boende, dvs. Frankrike, Malta, Spanien, Sverige och Storbritannien.

⁶ Uppgifter om klagomål till ECC-nätverket som registrerats under 2007–2013 analyserades. Uppgifterna inkluderade klagandens (konsumentens) ursprungsland, näringsidkarens ursprungsland, klassificeringen av klagomålet enligt den tillämpliga EU-rättsakten och klassificeringen av problemet.

⁷ Överträdelseförfaranden inleddes mot Belgien, Cypern, Finland, Italien, Litauen, Luxemburg, Malta, Polen, Slovakien, Slovenien, Spanien, Sverige, Tjeckien och Ungern.

⁸ Ärendena avslutades av kommissionen den 31 maj 2012. Se http://europa.eu/rapid/press-release_IP-12-528_en.htm.

⁹ Bulgarien, Danmark, Estland, Finland, Frankrike, Irland, Lettland, Litauen, Malta, Polen, Portugal, Rumänien, Slovenien, Slovakien, Spanien, Storbritannien, Sverige, Tjeckien, Tyskland, Ungern och Österrike,

Flera medlemsstater ändrade sin lagstiftning som en följd av denna generella kontroll av införlivandet. Dialogen pågår fortfarande med två medlemsstater.¹¹

3. EFFEKTER AV DIREKTIVETS HUVUDSAKLIGA ÖVERGRIPANDE BESTÄMMELSER

Sedan 2008 års direktiv började tillämpas har antalet klagomål som registreras av ECC-nätverket minskat, från i genomsnitt 2 150 per år 2008–2011 till i genomsnitt 1 820 per år 2012–2013.¹² *Association of Timeshare Owners Committees* (TATOC)¹³ noterade en betydande minskning av antalet klagomål från brittiska ägare av tidsdelat boende, som enligt uppgifter från ECC-nätverket står för över hälften av klagomålen i denna sektor.

Minskningen av antalet klagomål sammanfaller med att direktivet började tillämpas. Dessa uppgifter tyder därför på att **direktivet om tidsdelat boende på det hela taget har haft positiv effekt**¹⁴.

3.1. Ångerrätt

I 2008 års direktiv om tidsdelat boende ersattes den tidigare kortaste ångerfristen på tio dagar med en fullständigt harmoniserad ångerfrist på 14 dagar i hela EU för samtliga fyra avtalstyper som omfattas av dess tillämpningsområde.

Tillämpning av ångerfristen

Internetenkäten visar att den fullständiga harmoniseringen av ångerrätten ses som en positiv utveckling av både näringsidkare och konsumenter. **En stor andel (38,5 %) ¹⁵ av de konsumenter som upplevt svårigheter uppgav dock fortfarande att de inte kunde utnyttja ångerrätten.**¹⁶ Denna siffra tyder på eventuella brister i genomförandet av denna bestämmelse¹⁷.

3.2. Förhandsinformation och språkkrav

Genom direktivet införs enhetliga regler om språk och om krav på förhandsinformation och avtalsinformation. Samma marknadsföringsregler gäller i hela EU, vilket minskar företagens kostnader för juridisk rådgivning och gör det möjligt för konsumenterna att göra mer välgrundade val. Bilagorna till direktivet innehåller en uppsättning formulär för fullständigt

¹⁰ Se kapitel 2.3, s. 13 i slutrapporten från CSES. Felaktigt införlivande berodde oftast på missförstånd och feltolkning av gällande bestämmelser. Ett återkommande problem var införlivandet av artiklarna 9.2 och 10.2. Alla berörda medlemsstater utom en ändrade sin lagstiftning.

¹¹ Spanien (felaktigt införlivande) och Tjeckien (felaktigt införlivande).

¹² Slutrapporten från CSES, punkt 3.3.1, s. 30.

¹³ *Association of Timeshare Owners Committees* (TATOC) är en konsumentorganisation för brittiska ägare av tidsdelat boende (www.tatoc.co.uk). Enligt deras statistik registrerades 1 537 klagomål 2010, jämfört med bara 781 klagomål 2013. Se även slutrapporten från CSES, tabell 3.11.

¹⁴ Eftersom andra uppgifter saknas och direktivet bara tillämpats under relativt kort tid är det inte möjligt att dra några slutgiltiga slutsatser på grundval av dessa uppgifter.

¹⁵ Figur 3.6 i slutrapporten från CSES.

¹⁶ Av de som besvarade enkäten och som köpt tidsdelat boende eller liknande produkter innan 2008 års direktiv började tillämpas nämnde bara 27 % samma problem.

¹⁷ Det finns emellertid inga uppgifter från någon annan källa som kan bekräfta direktivets effekt.

harmoniserad **förhandsinformation** och ett standardformulär för att underlätta en konsuments potentiella utövande av ångerrätten inom 14 dagar. Enligt direktivet ska informationen lämnas kostnadsfritt via ett varaktigt medium som tillåter arkivering och oförändrad återgivning.

När det gäller **språkkrav** anges i direktivet att konsumenterna kan välja att få förhandsinformationen och själva avtalet på språket i den medlemsstat där de är bosatta eller är medborgare.

Tillämpning av kraven på förhandsinformation

Undersökningsresultaten visade att 70 % av de konsumenter som ingått ett avtal efter det att direktivet börjat tillämpas och upplevt problem ansåg att de inte fått tillräcklig information om avtalsvillkoren. Med tanke på att 76 % av de konsumenter¹⁸ som upplevt problem med avtal som ingåtts innan 2008 års direktiv började tillämpas ansåg att de inte fått tillräcklig information om avtalsvillkoren, har ingen större förbättring skett.

Enligt undersökningen är konsumenterna dock generellt sett positiva till de nya reglerna om förhandsinformation. Företagen anser däremot att de nya kraven har gett upphov till ökad byråkrati och högre driftskostnader¹⁹. De anser att formuläret i bilagorna till direktivet skulle kunna förenklas.

Tillämpning av språkkraven

Undersökningsresultaten²⁰ visar att det sedan direktivet började tillämpas endast är 7 % (jämfört med tidigare 9 %) av de deltagande konsumenterna som fått förhandsinformation på ett språk de inte förstod. Ur konsumentperspektiv tycks denna fråga således inte ge anledning till oro. En del företag för tidsdelat boende anser dock att sådana språkkrav är kostsamma och betungande²¹.

3.3. Förbud mot handpenning

Regeln om förbud mot handpenning under ångerfristen fanns med i det tidigare direktivet 94/47/EG och har behållits. I direktivet om tidsdelat boende klargörs villkoren för detta förbud, som säkerställer att all slags ersättning – inte bara till näringsidkaren utan också till en annan tredje part – är förbjuden. Det gäller även under hela den förlängda ångerfristen om näringsidkaren har underlåtit att lämna all den information som krävs i avtalet. Forskningen visar att konsumenterna är positiva till denna bestämmelse. Näringsidkarna ser emellertid

¹⁸ Dessa siffror sammanfattar undersökningsresultaten i tabell 4.3, s. 39 i slutrapporten från CSES.

¹⁹ Tabell 4.2, s. 40 i slutrapporten från CSES. Företagens faktiska kostnadsökningar kvantifierades inte i undersökningen.

²⁰ Tabell 4.3, s. 41 i slutrapporten från CSES.

²¹ Dessa uppgifter baseras på intervjuer och företags svar på frågeformulär på internet. Några exakta siffror om storleken på dessa kostnader finns inte tillgängliga.

detta förbud som skadligt för deras företag och menar att många konsumenterna inte tar sina åtaganden i anslutning till avtalet om tidsdelat boende på allvar²².

Trots att denna bestämmelse funnits i nästan 20 år visar forskning att 80,8 %²³ av de konsumenterna som köpt tidsdelat boende eller liknande produkter under eller efter 2012 och upplevt problem ombetts att göra betalningar innan ångerfristen löpt ut.

Detta visar att företagen inte rättar sig efter denna bestämmelse och att efterlevnaden bör förbättras.

4. SEMESTERPRODUKTER SOM OMFATTAS AV DIREKTIVET

4.1. Avtal om tidsdelat boende

För att omfattas av tillämpningsområdet för direktivet om tidsdelat boendes är det nu tillräckligt att ett avtal om tidsdelat boende löper på ett år i stället för som tidigare tre år.

I direktivet om tidsdelat boende har också det tidigare direktivets strikta hänvisningar till "fast" egendom utgått, vilket betyder att även avtal om boende på kryssningsfartyg och kanalbåtar och i husvagnar omfattas.

Jämförande uppgifter (resultat av konsumentundersökningar, klagomål till ECC-nätverket)

Undersökningsresultat visar att andelen problem som drabbar ägare av traditionellt tidsdelat boende har minskat avsevärt sedan direktivet om tidsdelat boende började tillämpas²⁴. Detta har bekräftats av uppgifter från ECC-nätverket, som visar att endast 16 % av de klagomål med koppling till direktivet om tidsdelat boende som inkommit sedan direktivet började tillämpas avsåg tillhandahållare av traditionellt tidsdelat boende. Det betyder att direktivet **vad konsumentskyddet beträffar på det hela taget har haft positiv effekt på marknaden för konventionellt tidsdelat boende.**

Frågor som inte omfattas av direktiv 2008/122/EG om tidsdelat boende

Vid tiden för uppdateringen av det tidigare direktivet 94/47/EG saknades belägg för problem med koppling till den inre marknaden eller konsumentskyddet på detta område. Det nya direktivet om tidsdelat boende innehåller därför inga särskilda regler om konsumentens rätt att frånträda ett avtal eller om konsumentens deltagande i beslutsprocessen gällande egendom med tidsdelat boende och underhållsavgifter. Sådana frågor regleras inte på EU-nivå, och medlemsstaterna får därför fritt stifta nationella lagar för att säkra en lämplig konsumentskyddsnivå.

1. Underhållsavgifter

Undersökningen visar att ägare av tidsdelat boende ofta råkar ut för att underhålls- eller serviceavgifter höjs utan någon egentlig orsak. För 71,7 % av de som deltog i undersökningen

²² Dessa uppgifter baseras på intervjuer och företags svar på frågeformulär på internet. Några exakta siffror om storleken på dessa kostnader finns inte tillgängliga.

²³ Figur 3.6 i slutrapporten från CSES.

²⁴ 46,3 % innan 2008 års direktiv började tillämpas, jämfört med 17,1 % därefter.

och hade upplevt problem handlade det om avtal som ingåtts innan direktivet började tillämpas, dvs. innan näringsidkarna var skyldiga att följa harmoniserade EU-regler om krav på förhandsinformation.²⁵ Siffran har sedan dess sjunkit till bara 15,4 %²⁶. **Dessa uppgifter tyder på att de öppenhetskrav som infördes genom direktivet inledningsvis haft god effekt.**

2. Frånträdande av avtalet

Forskning har visat att frånträdande av avtal om tidsdelat boende är en av de mest problematiska frågorna för konsumenterna.²⁷ Förfarandena och villkoren för frånträdande av avtal om tidsdelat boende varierar mellan medlemsstaterna. Problem har i synnerhet rapporterats när det gäller klausuler med obegränsad eller mycket lång giltighetstid i avtal om tidsdelat boende; sådana klausuler har särskild betydelse när ägaren av det tidsdelade boendet avlider och förmånstagaren vill frånträda avtalet. Sådana klausuler kan och ska bestridas enligt direktiv 93/13/EEG om oskäligen villkor i konsumentavtal.²⁸ De flesta ägare av tidsdelat boende tycks dock vara omedvetna om denna juridiska möjlighet. Detta kan förändras genom en mer proaktiv hållning från de nationella tillsynsmyndigheternas sida, ökade informationsinsatser på nationell nivå och, om det är lämpligt, riktade rättsliga åtgärder av sammanslutningar för ägare av tidsdelat boende eller konsumentorganisationer. Situationen är mer komplex i vissa länder (t.ex. Italien, Spanien, Portugal och Frankrike) där rätten till tidsdelat boende ses som en rätt till fast egendom (och ägare av tidsdelat boende således måste registreras i de nationella fastighetsregistren). Eftersom sådana avtal därmed betraktas som knutna till den fasta egendomen i fråga ärvs de automatiskt, i princip utan någon möjlighet för förmånstagaren att frånträda avtalet om inte han eller hon lyckas sälja det till någon annan. Den senaste utvecklingen av lagstiftningen i några av dessa länder (framför allt Frankrike) syftar till att åtgärda situationen genom att göra det möjligt för förmånstagaren att frånträda avtalet inom en viss tidsperiod.

Att gällande avtal om tidsdelat boende inte kan frånträdas hanterades på ett intressant sätt av ett land utanför EU där ägare av tidsdelat boende drabbades av sådana problem.²⁹ Branschen har också vidtagit självregleringsåtgärder för att komma till rätta med problemet. *Resort*

²⁵ Se framför allt den närmare beskrivningen av priset, inklusive ytterligare obligatoriska kostnader och andra återkommande avgifter, i standardformuläret för information i bilaga I till direktivet.

²⁶ Figur 3.6 i slutrapporten från CSES.

²⁷ Forskningsprojekt genomfört i juli 2014 av den brittiska konkurrens- och marknadsmyndigheten (Competition and Markets Authority – CMA), med titeln *Disposal of timeshares and other long-term holiday products – a report for BIS and the European Commission*. Projektet gäller i synnerhet de svårigheter som brittiska ägare av tidsdelat boende och långfristiga semesterprodukter möter vid försäljning av rättigheter eller annat frånträde av avtal.

²⁸ Denna situation analyseras närmare i avsnitt 6. 2.

²⁹ Enligt den ovannämnda undersökningen av brittiska CMA innebär en ändring av den israeliska konsumentskyddslagen nyligen att konsumenter kan häva avtal om tidsdelat boende som ingåtts före den 24 mars 2014 genom att bara skicka en skriftlig uppsägning. Hävandet träder i kraft ett år senare, och näringsidkaren har inte rätt att ta ut några avgifter för hävandet. Denna lag trädde i kraft den 24 september 2014 och gäller tidsdelat boende i Israel. Den kommer alltså även att gälla EU-medborgare som äger tidsdelat boende där.

Development Organisation bad t.ex. alla sina medlemmar³⁰ att före utgången av 2012 upprätta ett exitprogram för ägare av tidsdelat boende som vill frånträda sina avtal.³¹

Detta visar att frågan skulle kunna lösas utan att specifik, EU-omfattande lagstiftning behöver införas. Sådan lagstiftning skulle kunna medföra ett antal utmaningar mot bakgrund av de allmänna principerna om icke-retroaktivitet för ny EU-lagstiftning och om proportionalitet.

4.2. Långfristiga semesterprodukter

Vid tiden för översynen av direktiv 94/47/EG stod det klart av avsaknaden av reglering av långfristiga semesterprodukter gav upphov till betydande problem för konsumenter och företag, vilket framgick av antalet klagomål till ECC-nätverket, konsumentorganisationer, offentliga myndigheter och Europeiska kommissionen. Direktiv 2008/122/EG om tidsdelat boende omfattar därför även avtal som avser sådana produkter. En långfristig semesterprodukt kan t.ex. vara medlemskap i en semesterklubb, vilket ger konsumenten möjlighet att boka boende till rabatterade priser över hela världen. I det nya direktivet anges att betalning för sådana avtal ska ske genom lika stora årliga delbetalningar.³² Vidare klargörs att sådana avtal kan frånträdas utan straffavgifter så snart konsumenten mottar begäran om betalning av den andra avbetalningen.³³

Jämförande uppgifter (undersökningsresultat, klagomål till ECC-nätverket)

Konsumentundersökningen visar att det skett en kraftig ökning av antalet problem som konsumenterna råkar ut för i anslutning till långfristiga semesterprodukter, från 11,9 % före direktivet till 57,2 % efter direktivet³⁴. Uppgifter från ECC-nätverket visar också att 57,6 % av alla klagomål med koppling till direktivet om tidsdelat boende avsåg semesterklubbss företag.³⁵

Detta visar att näringsidkare som säljer långfristiga semesterprodukter måste bli bättre på att följa reglerna och att efterlevnadskontrollen avseende problem i samband med denna handel skulle kunna stärkas.

4.3. Byte

Före direktivet om tidsdelat boende förekom ofta klagomål på avtal om byte av rättigheter i samband med avtal om tidsdelat boende. Det rörde sig t.ex. om situationer där konsumenterna getts det felaktiga intrycket att de erbjöds ett nästan obegränsat urval av egendomar med

³⁰ *Resort Development Organisation* är den EU-omfattande branschorganisationen för ägande av semesterboende i Europa. Den sammanför näringsidkare som säljer olika typer av semesterprodukter. Se även <http://www.rdo.org/>.

³¹ Det kan t.ex. handla om att erbjuda ägare möjlighet att gå över till en kortfristig produkt som löper på ett bestämt antal år, eller att hänvisa ägare till en "exitklubb" som ger medlemmarna möjlighet att frånträda utan straffavgift efter en minsta tidsperiod (vanligen mellan 2 och 5 år).

³² Artikel 10.1 i direktiv 2008/122/EG.

³³ Artikel 10.2 i direktiv 2008/122/EG om tidsdelat boende.

³⁴ Det vanligaste problemet i anslutning till långfristiga semesterprodukter är att kraven på förhandsinformation inte fullgjorts (vilseledande information om produkten, vilseledande information om möjligheten till återförsäljning och om ångerrätten) – se figur 3.2 i slutrapporten från CSES.

³⁵ Tabell 3.10 i slutrapporten från CSES.

tidsdelat boende för byte. Dessa avtal omfattades inte av det tidigare direktivet 94/47/EG. I dag gäller konsumenternas rätt till detaljerad förhandsinformation, 14 dagars ångerrätt och förbudet mot handpenning till näringsidkaren även bytesavtal.

Jämförande uppgifter (undersökningsresultat, klagomål till ECC-nätverket)

Undersökningen visar att andelen problem i anslutning till semesterbytessystem har minskat betydligt sedan direktivet om tidsdelat boende började tillämpas, från 31 % till 5,7 %. Uppgifter från ECC-nätverket visar att det nu förekommer mycket få problem med bytesavtal (endast 0,6 % av alla klagomål gällande avtal som omfattas av direktivet om tidsdelat boende). Uppgifterna från TATOC i Storbritannien ger ett liknande resultat.³⁶

Direktivet tycks alltså ha haft mycket positiv effekt när det gäller semesterbytessystem.

4.4. Återförsäljning

Återförsäljningsavtal inkluderades uttryckligen i tillämpningsområdet för 2008 års direktiv om tidsdelat boende. Syftet var att stärka konsumentskyddet för avtal enligt vilka en näringsidkare hjälper ägaren av ett tidsdelat boende att sälja rätten till det tidsdelade boendet eller den långfristiga semesterprodukten. Vid återförsäljning befinner sig konsumenten ofta i ett utsatt läge av olika skäl (t.ex. hälsotillstånd, ålder, besvärlig ekonomisk situation). Många klagomål avsåg denna fråga, särskilt där återförsäljningsombud tog ut en deposition trots att ingen återförsäljning sedan ägde rum. Därför innehåller direktivet om tidsdelat boende nu, vid sidan av de allmänna bestämmelserna, ett förbud mot handpenning till dess att försäljningen av det tidsdelade boendet eller den långfristiga semesterprodukten faktiskt ägt rum.

Jämförande uppgifter (undersökningsresultat, klagomål till ECC-nätverket)

Enligt uppgifter från ECC-nätverket har andelen klagomål gällande problem vid återförsäljning legat på en stabil och relativt låg nivå både före och efter det att direktivet trädde i kraft (omkring 10 %).

Enligt undersökningen misslyckades 93,5 % av de konsumenter som försökte sälja sitt tidsdelade boende eller sin semesterprodukt³⁷. I samband med intervjuer och seminarier³⁸ rapporterade konsumentskyddsmyndigheter och konsumenter om olika exempel på bedrägerier. Det rörde sig exempelvis om återförsäljningsföretag som utnyttjade utsatta ägare genom att övertala dem att gå med på lösningar som inbegrep ytterligare betalningar i stället för den utlovade försäljningen av produkterna.

De nationella tillsynsmyndigheterna måste säkra efterlevnad av 2008 års tidsdelningsdirektiv och all övrig relevant konsumentskyddslagstiftning på EU-nivå (i synnerhet direktivet om otillbörliga affärsmetoder och direktivet om oskäliga villkor i

³⁶ Tabell 3.11 i slutrapporten från CSES (endast 14 ärenden 2013 jämfört med 277 ärenden gällande återförsäljningsavtal under samma period).

³⁷ Tabellerna 4.6 och 4.7 i slutrapporten från CSES – detta skulle dock bara kunna vara en indikation på den rådande situationen på marknaden för tidsdelat boende och långfristiga semesterprodukter.

³⁸ Inom ramen för CSES undersökning.

konsumentavtal). En korrekt tillämpning av dessa rättsakter är avgörande för att bedrägerier från återförsäljningsföretagens sida ska kunna bekämpas.

5. SEMESTERPRODUKTER SOM INTE OMFATTAS AV DIREKTIVET OCH BEDRÄGLIGA METODER

De undersökningar som ligger till grund för denna rapport belyser skadan för konsumenterna i samband med nya produkter, t.ex. kortfristiga semesterklubbar som erbjuder rabatter (medlemskap på under ett år) och system med förbetald bokning³⁹, som ofta tycks ha utformats för att kringgå direktivet.⁴⁰ Andra affärsmetoder har dykt upp som kan förvirra konsumenterna och hindra dem från att utöva sina rättigheter (t.ex. ett andra avtal med krav på en deposition för att kringgå förbudet mot handpenning, eller erbjudanden som felaktigt påstås inte avse tidsdelat boende). Det tycks alltså ha gjorts försök att kringgå direktivet. Fokus bör nu ligga på hur dessa försök verkningsfullt kan åtgärdas och stoppas. I kommissionens konsekvensbedömning i samband med översynen av 1994 års direktiv angavs tydligt att enbart det nya direktivet inte skulle kunna sätta stopp för verksamheten i företag som har för avsikt att kringgå dess krav eller agera bedrägligt. Internetenkäten bekräftar att branschen för tidsdelat boende delar denna uppfattning. Bättre efterlevnadskontroll och samarbete mellan behöriga myndigheter, även brottsbekämpande myndigheter, är nödvändigt för att få bukt med sådana ohederliga företag och oseriösa näringsidkare.⁴¹

6. SAMVERKAN MED ANDRA RELEVANTA EU-RÄTTSAKTER

Direktivet om tidsdelat boende är sektorsspecifikt och kompletterar andra övergripande EU-direktiv om konsumentskydd. Här ingår i synnerhet direktivet om otillbörliga affärsmetoder⁴², som gäller bekämpning av vilseledande och aggressiva försäljningsmetoder, och direktivet om oskäliga villkor i konsumentavtal⁴³, som är relevant vid bedömning av avtalsvillkor som kan utgöra missbruk. Avtal om omfattas av direktiv 2008/122/EG om tidsdelat boende omfattas emellertid inte av direktiv 2011/83/EU om konsumenträttigheter⁴⁴. Det är viktigt att betona att endast 22,7 % av alla klagomål avseende tidsdelat boende och liknande produkter som registrerats av ECC-nätverket direkt gällde frågor som regleras i antingen 1994 eller 2008 års direktiv. **De flesta klagomål gäller i stället frågor med anknytning till den korrekta tillämpningen av andra konsumentskyddsinstrument.**

³⁹ System med förbetald bokning har vanligen kortare löptid än 365 dagar (ofta 360 dagar), med löfte om kostnadsfria eller rabatterade framtida semesterbokningar. De erbjuder en rad olika tjänster; boende är bara en av dem (även om det i vissa fall inte ens nämns i det skriftliga avtalet).

⁴⁰ Det europeiska konsumentcentrumet i Storbritannien har uppgett att konsumenternas klagomål på system med förbetald bokning ökade med 140 % fram till utgången av mars 2013 – 60 klagomål jämfört med 25 klagomål 2012.

⁴¹ Se avsnitt 10 i denna rapport om genomförande av direktivet, underavsnittet om polisutredning och lagföring.

⁴² Direktiv 2005/29/EG, EUT L 149, 11.6.2012, s. 22.

⁴³ Direktiv 93/13/EEG, EGT L 95, 5.4.1993, s. 29.

⁴⁴ Direktiv 2011/83/EU, EUT L 304, 22.11.2011, s. 64.

6.1. Direktivet om otillbörliga affärsmetoder

Under perioden 2007–2013 hade 29,2 % av alla klagomål gällande tidsdelat boende och liknade produkter som registrerades av ECC-nätverket koppling till otillbörliga affärsmetoder. De siffror som framgår av internetenkäten är ännu mer anmärkningsvärda: av de som besvarade enkäten och upplevt problem ansåg hela 75 % respektive 68,6 % att de hade vilseletts av ett erbjudande om en långfristig semesterprodukt eller ett erbjudande om tidsdelat boende. 40 % respektive 54,3 % ansåg att de hade pressats till en transaktion avseende en långfristig semesterprodukt eller en transaktion avseende tidsdelat boende. Direktivet om otillbörliga affärsmetoder gäller alla affärsmetoder som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenter, inklusive sådana som resulterar i avtal som omfattas av direktivet om tidsdelat boende. Genom principbaserade regler som förbjuder vilseledande handlingar och underlåtenhet och aggressiva affärsmetoder gör direktivet om otillbörliga affärsmetoder det möjligt för de ansvariga myndigheterna att skydda konsumenterna före, under och efter ingåendet av ett avtal. Försäljning under påtryckning och bedrägerier i samband med återförsäljning är fortfarande vanligt förekommande inom denna semesternäring. De offentliga tillsynsmyndigheterna måste därför tillämpa direktivet om otillbörliga affärsmetoder strikt inom denna bransch.

6.2. Direktivet om oskäligen villkor i konsumentavtal

Av de klagomål gällande tidsdelat boende som registrerades av ECC-nätverket 2012–2013⁴⁵ hade 45 % koppling till avtalsvillkor. Direktivet om oskäligen villkor i konsumentavtal gäller avtal mellan näringsidkare och konsumenter i allmänhet och omfattar därför även avtal om tidsdelat boende och semesterprodukter. Det förhindrar betydande obalanser i parternas rättigheter och skyldigheter till nackdel för konsumenten genom exempelvis krav på att avtalsvillkoren, som inte har varit föremål för individuell förhandling, ska vara klart och begripligt formulerade, att den för konsumenten mest gynnsamma tolkningen ska gälla vid oklarheter samt att oskäligen villkor i standardavtal inte ska anses bindande för konsumenten. Direktivet om oskäligen villkor i konsumentavtal kompletterar därför direktivet om tidsdelat boende genom att skydda konsumenterna efter det att avtalet ingåtts. Tillsynsmyndigheterna bör utnyttja det i större utsträckning i situationer efter det att avtal ingåtts (t.ex. i fall där underhållsavgifter ensidigt höjs utan motivering eller där avtal innehåller klausuler med obegränsad giltighetstid). Eftersom det kan vara svårt för enskilda konsumenter att väcka talan vid domstol för att bestrida avtal enligt direktivet om oskäligen villkor i konsumentavtal, skulle konsumentorganisationer mer aktivt kunna hjälpa enskilda att försvara sina intressen och spela en mer aktiv roll, även i samband med domstolsförfaranden.

6.3. Direktivet om konsumenträttigheter

Direktiv 2011/83/EU om konsumenträttigheter, som tillämpas sedan den 13 juni 2014, stärker konsumenträttigheterna, i synnerhet genom fullständigt harmoniserade krav på förhandsinformation och ångerrätt för distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler. Det

⁴⁵ Figur 3.8 i slutrapporten från CSES.

bör noteras att direktiv 2008/122/EG om tidsdelat boende var en föregångare när det gäller dessa konsumenträttigheter.

Direktivet om konsumenträttigheter gäller endast avtal som inte omfattas av direktivet om tidsdelat boende. Alla nya semesterprodukter som utformas för att kringgå direktivet om tidsdelat boende omfattas därför i princip av tillämpningsområdet för direktivet om konsumenträttigheter. Det gäller t.ex. avtal som löper på mindre än ett år eller avtal som inte innefattar boende. I dessa fall gäller rätten att få förhandsinformation enligt direktivet om konsumenträttigheter. Rätten att frånträda avtalet inom 14 dagar efter ingåendet gäller alla avtal som ingås utanför fasta affärslokaler eller genom distanskommunikation. Om konsumenten inte på lämpligt sätt informeras om ångerrätten innan avtalet ingås förlängs ångerfristen med ett år, vilket därmed ger en ångerfrist på ett år och 14 dagar.

7. ÖKA MEDVETENHETEN

Deltagarna i internetenkäten **är i allmänhet inte tillräckligt medvetna om de oegentligheter som kan förekomma inom branschen för tidsdelat boende och semesterklubbar.**⁴⁶

Insatser för att öka medvetenheten har gjorts i flera medlemsstater, även innan direktivet om tidsdelat boende började tillämpas.

I Danmark sändes på hösten 2013 i en av de största tv-kanalerna ett program där man undersökte bedrägerier i samband med semesterprodukter. Det ledde till att det europeiska konsumentcentrumet i Danmark fick många frågor från konsumenter som sökte hjälp.

I Storbritannien inrättades en särskild arbetsgrupp *Action Fraud* för att informera konsumenterna om bedrägerier i samband med semesterprodukter och upptäcka och utreda dem. Byrån för rättvis handel (*Office of Fair Trading*) (idag konkurrens- och marknadsmyndigheten, *Competition and Markets Authority*) har drivit kampanjer på flygplatser för att varna konsumenter för riskerna i samband med köp av tidsdelat boende utomlands och bedrägerier i samband med semesterprodukter. Trots dessa åtgärder är brittiska konsumenter fortfarande de vanligaste offren för ohederliga näringsidkare⁴⁷.

Under 2014 inledde flera europeiska konsumentcentrum ett gemensamt projekt för att utveckla idéer till effektiva förebyggande kampanjer. Inom projektet ska man utarbeta tips för konsumenter och ta fram material för en informationskampanj på internet. De europeiska konsumentcentrumen kommer att lägga ut tipsen på sina webbplatser och aktivt informera om dem.

Fler åtgärder för ökad medvetenhet och förbättrad konsumentinformation skulle vara till nytta. Arbetet vid de europeiska konsumentcentrumen är ett steg i rätt riktning.

⁴⁶ Av dem som svarade var det 33,2 % som inte var medvetna över huvud taget och 35,3 % som inte var särskilt medvetna. Endast 10 % var väl medvetna om oegentligheter inom branschen för tidsdelat boende och semesterprodukter. Se tabell 4.8 i slutrapporten från CSES.

⁴⁷ Uppgifter från ECC-nätverket visar att omkring hälften av alla klagomål mellan 2007 och 2013 som gällde tidsdelat boende och liknande produkter ingavs av brittiska konsumenter.

8. SJÄLVREGLERING INOM BRANSCHEN OCH UPPFÖRANDEKODER

Uppförandekoder

Forskning visar att både företag och konsumentorganisationer är villiga att bidra till ett bättre genomförande av direktivet om tidsdelat boende. Både *Resort Development Organisation* och TATOC⁴⁸ kräver att deras företagsmedlemmar rättar sig efter deras uppförandekoder. De har också vidtagit andra åtgärder avseende alternativ tvistlösning för att förbättra bilden av branschen som helhet. Dessa koder ger en ram för självreglering som skulle kunna förstärkas genom samarbete med offentliga myndigheter för att göra konsumenterna mer medvetna om sina rättigheter och om riskerna med oseriösa näringsidkare.

9. ALTERNATIV TVISTLÖSNING OCH TVISTLÖSNING ONLINE (ONLINEPLATTFORM)

De europeiska konsumentcentrumen kan genom sin tvistlösningsmekanism hjälpa konsumenter runtom i EU med klagomål till näringsidkare. Enligt artikel 14 i direktivet om tidsdelat boende ska medlemsstaterna verka för att näringsidkarna inför alternativa tvistlösningsförfaranden. När det gäller tidsdelat boende är detta fortfarande i sin linda, men direktivet om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister, som skulle börja tillämpas i alla medlemsstater den 9 juli 2015, förväntas leda till att situationen förbättras. Direktivet kommer att säkerställa att alternativa tvistlösningsorgan och tvistlösningsförfaranden är tillgängliga för konsumenter i hela EU och att konsumenterna känner till alternativ tvistlösning genom att näringsidkarna görs informationsskyldiga.

EU:s förordning om tvistlösning online väntas också ytterligare underlätta användningen av sådana mekanismer vid både inhemska och gränsöverskridande avtalstvister om avtalsförpliktelser som härrör från köpeavtal eller tjänsteavtal online. Från och med den 9 januari 2016 kommer plattformen för tvistlösning online att göra det möjligt för konsumenter att lämna in klagomål online, som sedan hänskjuts till de alternativa tvistlösningsorgan som anmälts till kommissionen enligt direktivet om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister. En del företag och sammanslutningar för ägare av tidsdelat boende tillämpar redan system för alternativ tvistlösning. *Resort Development Organisation* inrättade t.ex. 2005 sitt tvistlösningssystem för branschen för tidsdelat boende. Utvecklingen är positiv, men dessa mekanismer är ännu relativt ineffektiva när det gäller att vidta åtgärder mot ohederliga aktörer.

10. GENOMFÖRANDE AV DIREKTIVET

Problem med genomförandet i konsumentens respektive näringsidkarens hemland

Omkring hälften av alla klagomål gällande tidsdelat boende och liknande produkter som registrerades i ECC-nätverkets databas mellan 2007 och 2013 ingavs av brittiska

⁴⁸ TATOC (se fotnot 12) ger laglydiga företag möjlighet att bli medlemmar. TATOC har sin egen uppförandekod och en mekanism för alternativ tvistlösning.

konsumenter.⁴⁹ De allra flesta konsumentklagomål som registrerades av ECC-nätverket gällde näringsidkare i Spanien.⁵⁰

Tillgängliga sanktioner

Genomförandeförfaranden och sanktioner varierar avsevärt mellan medlemsstaterna. Medlemsstaterna får själva avgöra hur de ska rätta sig efter direktivet om tidsdelat boende när det gäller effektiva metoder för genomförande och effektiva, proportionerliga och avskräckande sanktioner för att se till att näringsidkarna följer direktivets bestämmelser.

Vilka sanktioner som är tillgängliga för tillsynsmyndigheterna vid överträdelser av direktivet varierar kraftigt mellan medlemsstaterna – från straffavgifter på 1 500 euro till böter på över 100 000 euro, eller böter baserade på näringsidkarens årliga omsättning, t.ex. upp till 10 %⁵¹.

Polisutredning och lagföring

Med tanke på det stora antalet konsumentklagomål som registreras av olika organisationer tycks de sanktioner som föreskrivs i nationella konsumentskyddslag inte vara tillräckligt effektiva för att avskräcka ohederliga näringsidkare⁵². Det finns ingen EU-övergripande definition av ”bedrägeri” som brott⁵³. Detta tycks dock inte vara något problem eftersom alla medlemsstater, under vissa omständigheter, betraktar bedrägeri som ett brott enligt strafflagstiftningen. Denna lagöverträdelse omfattar vanligen förfaranden som syftar till att avsiktligt vilseleda konsumenter och avtvinga dem pengar utan att ha för avsikt att tillhandahålla tjänsten eller att tillhandahålla produkten med de utlovade egenskaperna. Det finns således ingenting som tyder på att en EU-övergripande definition av bedrägeri är nödvändig, men strafflagstiftningen måste tillämpas mer ambitiöst på det området. Medlemsstaterna bör därför uppmanas att inta en mer aktiv hållning när det gäller utredning och lagföring av bedrägliga förfaranden.⁵⁴

En del medlemsstater tycks inte prioritera utredning och lagföring av ohederliga näringsidkare som ägnar sig åt bedrägerier riktade mot konsumenter. Vid bedömning av allvaret i sådant

⁴⁹ Nästan ett av fem klagomål kommer från konsumenter i de nordiska länderna (framför allt Sverige och Norge). Andra kommer från Tyskland, Belgien och Nederländerna. Se kapitel 3.3.2 i slutrapporten från CSES.

⁵⁰ Över 75 % av alla klagomål som registrerades mellan 2007 och 2013 gällde spanska näringsidkare, 10 % gällde näringsidkare etablerade i Grekland och 5 % näringsidkare etablerade i Malta.

⁵¹ Estland – det land där sanktionsnivån är lägst – ändrade nyligen sin lagstiftning. Straffavgiften är nu 9 600 euro i stället för som tidigare 640 euro. Se kapitel 6.3 i slutrapporten från CSES.

⁵² Se kapitel 4.6 och tabell 4.9 i slutrapporten från CSES. Omkring 60 % av de undersökta företagen menar att direktivet visserligen ger ett avsevärt konsumentskydd men inte är tillräckligt effektivt när det gäller oseriösa näringsidkare som avsiktligt bryter mot konsumentskyddslagarna.

⁵³ Det finns en EU-övergripande definition av bedrägerier som riktar sig mot unionens ekonomiska intressen, som nu finns med i konventionen om skydd av Europeiska gemenskapernas finansiella intressen av den 26 juli 1995. Denna konvention kommer att ersättas av ett direktiv om bekämpning genom straffrättsliga bestämmelser av bedrägerier som riktar sig mot unionens ekonomiska intressen, om vilket förhandlingar nu pågår i Europaparlamentet och rådet (se COM(2012) 363 av den 11 juli 2012).

⁵⁴ Effektiviteten i sådana åtgärder kan demonstreras med hjälp av ett exempel: År 2013 noterades en kraftig minskning av antalet klagomål som registrerades av det europeiska konsumentcentrumet i Sverige. Denna minskning sammanföll med två större polisinsatser under 2013 mot oseriösa näringsidkare inom semesternäringsringen i Spanien (den främsta semesterdestinationen för svenska konsumenter). Som en följd av detta avvecklades 18 företag i Spanien.

agerande bör hänsyn även tas till brottets hela omfattning (inklusive penningtvätt) och kriminella organisationers eventuella inblandning.

Konsumentorganisationer och näringslivsorganisationer har varit mycket aktiva när det gäller att bistå brottsbekämpande myndigheter vid utredning och lagföring av bedrägerier som begås av företag. Tack vare sådant bistånd har en del viktiga brottmål mot ohederliga näringsidkare kunnat inledas.⁵⁵

Den gränsöverskridande dimensionen hos sådana bedrägliga metoder och effektiviteten i de åtgärder som vidtas av de brottsbekämpande myndigheterna (polis, åklagarmyndigheter, domstolar) är i hög grad beroende av hur väl det etablerade straffrättsliga samarbetet mellan medlemsstaternas behöriga myndigheter fungerar. Gällande EU-rättsakter om straffrättsligt samarbete ger en övergripande rättslig ram för detta ändamål. [Direktiv 2014/41/EU](#) om en **europaisk utredningsorder** på det straffrättsliga området kommer att göra det enklare för rättsliga myndigheter att inhämta bevis från en annan EU-medlemsstat under en utredning.⁵⁶ De utredningsåtgärder som omfattas av detta direktiv inkluderar exempelvis vittnesförhör, inhämtande av uppgifter eller bevismaterial som den verkställande myndigheten redan har i sin besittning och (med ytterligare rättssäkerhetsgarantier) avlyssning av telekommunikation och information om – och övervakning av – bankkonton. **Den europeiska arresteringsordern** (inrättad genom rådets rambeslut [2002/584/RIF](#)) är ett mycket effektivt verktyg för att få till stånd gripande och överlämnande av en eftersökt person för lagföring eller för verkställighet av ett fängelsestraff eller en annan frihetsberövande åtgärd.

Chargeback av kredit- eller betalkort som korrigerande åtgärd

Möjligheter till chargeback som erbjuds av tillhandahållare av betalningsmedel har identifierats som ett av de effektivaste kortsiktiga sätten att få ersättning när direktiv 2008/122/EG om tidsdelat boende har överträtts. Det är en process som gör det möjligt för konsumenter att be sin kredit- eller betalkortsutgivare att häva en korttransaktion om det finns ett problem med den köpta varan eller tjänsten, särskilt om olaglig verksamhet kan bevisas. Undersökningar har visat att metoden har använts med framgång för att ersätta konsumenter som ombetts att betala en handpenning och därefter nekats att utöva ångerrätten. Direktiv 2007/64/EG om betaltjänster på den inre marknaden⁵⁷ och direktiv 2008/48/EG om konsumentkreditavtal⁵⁸ utgör den huvudsakliga rättsliga grunden för krav på chargeback. När det gäller chargeback vid bristande överensstämmelse hos varor eller tjänster gäller artikel

⁵⁵ Mindtimeshare, en registrerad organisation i Spanien som företräder intressena hos europeiska ägare av tidsdelat boende som utsatts för bedrägerier, har varit mycket aktiv när det gäller att bistå offentliga myndigheter i samband med åtgärder mot skrupelfria företag. Som en följd av detta avvecklades 18 företag etablerade i Spanien under 2013. I Frankrike är konsumentorganisationen APAF-VTP mycket aktiv och har bidragit till att ohederliga näringsidkare har kunnat fällas, t.ex. i målet med Hakim Bouri den 9 januari 2014 och målet med Christine Dricot den 24 januari 2014 (slutrapporten från CSES, kapitel 6.5, s. 83).

⁵⁶ Direktivet ska införlivas av medlemsstaterna senast den 22 maj 2017.

⁵⁷ Direktiv 2007/64/EG ger en rättslig grund för chargeback vid otillåten användning av kort.

⁵⁸ Direktiv 2008/48/EG ger en rättslig grund för chargeback vid bristande överensstämmelse hos varor eller tjänster.

15⁵⁹ i direktiv 2008/48/EG, som omfattar chargeback av kreditkort. Köp gjorda med betalkort kan dock omfattas av nationell lagstiftning⁶⁰ eller av kortföretagens regler. Nationella konsumentskyddsmyndigheter och europeiska konsumentcentrum bör, om det är lämpligt, systematiskt råda konsumenter att be bankerna om chargeback. Det bör ske så snabbt som möjligt eftersom tidsgränser kan gälla.⁶¹

11. SLUTSATSER

På grundval av ovanstående undersökningsresultat drar kommissionen följande slutsatser beträffande tillämpningen av direktivet:

- **När det gäller aspekter av tidsdelat boende, långfristiga semesterprodukter samt återförsäljnings- och bytesavtal som omfattas av tillämpningsområdet tycks direktivet om tidsdelat boende generellt vara ett användbart verktyg för att skydda konsumenterna inom denna specifika semestersektor.**
- **När det gäller aspekter som inte omfattas av direktivets tillämpningsområde (t.ex. frånträdande av avtal) förekommer fortfarande problem.** Analysen visar dock att dessa aspekter kan hanteras framgångsrikt genom riktade insatser på nationell nivå, effektiv självreglering och bättre tillämpning av andra relevanta konsumentskyddsinstrument på EU-nivå.
- Särskild uppmärksamhet måste dock ägnas åt rättsliga konstruktioner och praxis som syftar till att kringgå direktivet. **Direktivet om konsumenträttigheter, direktivet om oskäligen villkor i konsumentavtal och direktivet om otillbörliga affärsmetoder kan vara till hjälp för att komma till rätta med sådant kringgående.** De reviderade riktlinjerna för direktivet om otillbörliga affärsmetoder kommer bl.a. att behandla samverkan mellan det direktivet och direktivet om tidsdelat boende⁶².
- **För närvarande tycks det inte finnas något behov av att ändra vare sig direktivets tillämpningsområde eller dess bestämmelser.**
- **För att göra direktivet mer verkkningsfullt bör de nationella tillsynsmyndigheterna uppmanas att fokusera på vissa affärsmetoder och näringsidkare. Det gäller i**

⁵⁹ Artikel 15 – 1. Om konsumenten har utnyttjat sin ångerrätt på grundval av gemenskapsrätten i samband med ett avtal om leverans av varor eller tillhandahållande av en tjänst, ska denne inte heller längre vara bunden av ett kombinerat kreditavtal.

2. Om de varor eller tjänster som omfattas av det kombinerade kreditavtalet inte levereras eller tillhandahålls eller levereras eller tillhandahålls endast till en del eller inte överensstämmer med avtalet om leverans av varor eller tillhandahållande av en tjänst, ska konsumenten ha rätt att rikta anspråk mot kreditgivaren om konsumenten har riktat anspråk mot leverantören men misslyckats med att få den gottgörelse som konsumenten är berättigad till enligt lag eller enligt avtalet om leverans av varor eller tillhandahållande av en tjänst. Medlemsstaterna ska avgöra i vilken omfattning och under vilka villkor denna rättighet ska kunna utövas.

⁶⁰ Exempelvis i Danmark och Portugal.

⁶¹ Se en ingående rapport från ECC-nätverket om chargeback i EU/EES:

http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/chargeback_report_en.pdf

⁶² De reviderade riktlinjerna för direktivet om otillbörliga affärsmetoder kommer att offentliggöras före sommaren 2016 på http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/unfair-practices/index_en.htm.

synnerhet Spanien, som är inblandat i hälften av alla klagomål som inges till europeiska konsumentcentrum runtom i EU samt i Island och Norge.

- Om ett agerande kan kräva straffrättsliga åtgärder bör de brottsbekämpande myndigheterna snarast informeras så att en brottsutredning kan inledas. Den gränsöverskridande dimensionen hos bedrägliga metoder skulle kunna hanteras mer ändamålsenligt genom bättre utnyttjande av de åtgärder för straffrättsligt samarbete som medlemsstaternas brottsbekämpande myndigheter infört. Befintliga EU-rättsakter för straffrättsligt samarbete ger redan en övergripande rättslig ram för detta ändamål.
- Möjliga alternativa sätt att hantera befintliga problem, t.ex. informationskampanjer, självreglering och alternativa tvistlösningsmekanismer, skulle också kunna få positiva effekter. I detta avseende har de europeiska konsumentcentrumen på sina webbplatser upprättat en särskild avdelning med tips för konsumenter, som kommer att lanseras inom kort⁶³.
- **Mer heltäckande strategier hos de nationella konsumentskyddsmyndigheterna skulle kunna öka medvetenheten bland konsumenterna och göra de egna medborgarna mer välinformerade om potentiella bedrägerier.** Förebyggande är det effektivaste sättet att skydda konsumenterna. Forskning visar att **laglydiga företag arbetar aktivt med sitt anseende och vill ge intrycket att de rättar sig efter EU:s regelverk.** Organisationer som företräder dessa företag och deras kunder utarbetar uppförandekoder, inrättar alternativa tvistlösningsmekanismer och samarbetar med tillsynsmyndigheterna när ohederliga näringsidkare upptäcks inom semesternäringsen.
- Kommissionen har vidtagit nödvändiga åtgärder enligt artikel 258 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt i fall där en medlemsstat underlåtit att fullgöra sina skyldigheter i fråga om införlivande. Kommissionen kommer också att utöva sina befogenheter enligt den artikeln om en medlemsstat underlåter att fullgöra sina skyldigheter i fråga om genomförande. Kommissionens avdelningar har därför inlett en dialog med Spanien om det korrekta genomförandet av direktivet.
- Kommissionen kommer att fortsätta att uppmana medlemsstaterna att, om det är lämpligt, intensifiera sina genomförandeåtgärder, även via nätverket för konsumentskyddssamarbete⁶⁴, och se till att direktivets bestämmelser följs i alla medlemsstater. Ytterligare åtgärder, t.ex. riktade seminarier med centrala intressenter, kommer att övervägas. Om det bedöms som lämpligt mot bakgrund av omfattningen och effekten av åtgärder på nationell nivå med anledning av denna rapport, skulle en kompletterande utvärdering av det allmänna läget när det gäller tillämpningen av direktivet kunna göras om tre år.

⁶³ Se kapitel 7 i denna rapport om att öka medvetenheten.

⁶⁴ Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 av den 27 oktober 2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen (EUT L 364, 9.12.2004, s. 1).