



Bruxelles, den 16.12.2015
COM(2015) 644 final

RAPPORT FRA KOMMISSIONEN TIL EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET

Rapport om evaluering af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/122/EF af 14. januar 2009 om beskyttelse af forbrugerne i forbindelse med visse aspekter ved timeshareaftaler, aftaler om længerevarende ferieprodukter, videresalgs- og bytteaftaler

1. INDLEDNING

Denne rapport indeholder en vurdering af anvendelsen af direktiv 2008/122/EF (timesharedirektivet) i medlemsstaterne og vurderer virkningerne heraf.

Timesharedirektivet af 2008 ophævede det tidligere direktiv 94/47/EF¹ og moderniserede dets bestemmelser for at tage højde for de nye produkter på rejsemarkedet. Det dækker en bredere vifte af ferierelaterede tjenester, som er karakteriseret ved længerevarende forpligtelser eller betydelige finansielle risici for forbrugerne, nemlig:

- **timeshareaftale**, som er en aftale af mere end et års varighed, hvorved en forbruger mod vederlag erhverver retten til at benytte et eller flere logier med overnatningsmulighed i mere end én brugsperiode,
- **aftale om længerevarende ferieprodukter**, hvorved en forbruger mod vederlag erhverver retten til at få fordele i forbindelse med logi, alene eller sammen med transport eller andre tjenesteydelser (f.eks. medlemskab af "loyalitetsklubber", som giver rabatter på transport og logi på forskellige feriesteder i en fast periode),
- **bytteaftale**, hvorved en forbruger mod vederlag tilslutter sig en bytteordning, hvorefter vedkommende får brugsret til et logi med overnatningsmulighed eller adgang til andre tjenesteydelser mod at give andre personer midlertidig adgang til at drage fordel af de rettigheder, som den pågældendes timeshareaftale medfører,
- **videresalgsaftale**, hvorved en erhvervsdrivende mod vederlag bistår en timeshareejer med at sælge eller købe en timeshare eller et længerevarende ferieprodukt.

Med henvisning til sådanne aftaler fastsætter timesharedirektivet en række forbrugerrettigheder. De omfatter **strengt regler om oplysninger forud for aftalens indgåelse og aftaleoplysninger**, som den erhvervsdrivende skal give forbruger, **forbrugerens ret til at fortryde aftalen inden for 14 kalenderdage samt et forbud mod forudbetaling under fortrydelsesfristen.**

Timeshare og andre længerevarende ferieprodukter kan ofte være af grænseoverskridende karakter, hvor markedsføringen og/eller indgåelsen af aftalen finder sted i et andet land end forbrugerens hjemland, og hvor ejendommene eller de berørte klubber ligger i andre lande.

Denne rapport er baseret på flere kilder:

- Siden august 2013 har Kommissionens tjenestegrene arbejdet på at foretage detaljeret kontrol af medlemsstaternes lovgivning med hensyn til overholdelse af direktiv 2008/122/EF.

¹ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 94/47/EF af 26. oktober 1994 om beskyttelse af køber i forbindelse med visse aspekter ved kontrakter om brugsret til fast ejendom på timeshare-basis.

- I maj 2014 blev der arrangeret et møde på EU-niveau med alle medlemsstaternes myndigheder med henblik på at undersøge, hvorledes direktivet fungerer i alle EU's medlemsstater. Kommissionens tjenestegrene modtog også klager direkte fra forbrugerne og informerede de nationale myndigheder om de bekymringer, der var blevet bragt til Kommissionens kundskab.
- **Undersøgelse om den praktiske anvendelse af direktiv 2008/122/EF om timeshare:**
Arbejdet med denne rapport blev også understøttet af en ekstern undersøgelse fra 2014², herunder en onlineundersøgelse³, efterfulgt af interview med individuelle interessenter⁴, samt fem regionale workshopper.⁵ En anden vigtig kilde til oplysninger var den database for klager, der anvendes af Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre (ECC-Net)⁶.

2. GENNEMFØRELSE AF DIREKTIVET

Medlemsstaterne skulle gennemføre direktivet i national ret senest den 23. februar 2011. Fjorten medlemsstater overholdt ikke denne frist, og Kommissionen har derfor indledt traktatbrudssager for manglende meddelelse af gennemførelsesforanstaltninger⁷. Den sidste medlemsstat, der fuldt ud gennemførte direktivet, var Spanien i marts 2012⁸. Følgelig blev direktivet gennemført fuldt ud i hele EU over et år senere end planlagt. De manglende tilgængelige oplysninger påvirkede naturligvis muligheden for at vurdere dets praktiske anvendelse.

Selv om 15 medlemsstater gennemførte direktivet i sektorspecifik lovgivning, gennemførte de resterende 13 medlemsstater det i deres civillovgivning, forbrugerlovgivning eller andre generelle rammer vedrørende forbrugerbeskyttelsesregler.

² Evalueringen af anvendelsen af direktiv 2008/122/EF om timeshare udarbejdet af Centre for Strategy and Evaluation Services (CSES) findes på

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

³ Se s. 3 i den endelige CSES-rapport og bilag B, s. 102. Resultaterne af denne onlineundersøgelse skal fortolkes med forsigtighed, da den hovedsagelig fangede de forbrugere, der havde haft vanskeligheder i forbindelse med deres ferieprodukter. Derfor fokuserer resultaterne af onlineundersøgelsen på problemernes struktur – kun besvarelser fra forbrugere, der har haft problemer, er taget i betragtning. Desuden havde de allerfleste respondenter (89,1%) indgået deres aftaler før 2012, dvs. før direktivet trådte i kraft. Knap 60 % af de forbrugere, der besvarede undersøgelsen, havde indgået deres aftaler i Spanien.

⁴ Der blev gennemført interview med 88 nationale myndigheder, timeshare- og forbrugersammenslutninger, specialiserede advokatfirmaer, timesharevirksomheder og individuelle forbrugere.

⁵ Der blev afholdt workshopper i de EU-medlemsstater, der har et betydeligt timesharemarked, dvs. Det Forenede Kongerige, Frankrig, Malta, Spanien og Sverige.

⁶ Oplysninger om klager registreret på ECC-Net i 2007-13 blev analyseret. Oplysningerne omfattede klagerens oprindelsesland (forbrugeren), den erhvervsdrivendes oprindelsesland, klassificering af klagen i henhold til den EU-retsakt, der finder anvendelse på situationen, og klassificering af problemet.

⁷ Der blev indledt traktatbrudssager mod Belgien, Cypern, Tjekkiet, Finland, Italien, Litauen, Luxembourg, Malta, Polen, Slovakiet, Slovenien, Spanien, Sverige og Ungarn.

⁸ Sagerne blev afsluttet af Kommissionen den 31. maj 2012. Se også: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-12-528_en.htm.

Efter at Kommissionen havde foretaget en detaljeret analyse af gennemførelsesforanstaltningerne, gik den fra august 2013 i dialog med 21 medlemsstater⁹ for at afklare visse problemer med ukorrekt gennemførelse¹⁰.

Som følge af denne overordnede kontrol af gennemførelsen ændrede adskillige medlemsstater deres lovgivning, og på nuværende tidspunkt foregår der stadig en dialog med to medlemsstater¹¹.

3. VIRKNINGERNE AF DIREKTIVETS VIGTIGSTE HORIZONTAL BESTEMMELSER

Siden direktivet af 2008 trådte i kraft, er antallet af klager registreret på ECC-Net i hele EU faldet fra i gennemsnit 2 150 om året i 2008-11 til i gennemsnit 1 820 i 2012-13¹². Association of Timeshare Owners Committees (TATOC)¹³ registrerede et betydeligt fald i antallet af klager fra timeshareejere i Det Forenede Kongerige, som udgør over halvdelen af alle klager i denne sektor ifølge data fra ECC-Net.

Faldet i antallet af klager er sammenfaldende med direktivets ikrafttræden. Statistikken tyder derfor på, at **timesharedirektivet – samlet set – har haft en positiv virkning**¹⁴.

3.1 Fortrydelsesret

I timesharedirektivet af 2008 blev den tidligere mindste fortrydelsesfrist på 10 dage erstattet af en fuldt harmoniseret fortrydelsesfrist på 14 dage i hele EU for alle fire relevante aftaler, der falder ind under dets anvendelsesområde.

Anvendelse af fortrydelsesretten

Onlineundersøgelsen viser, at fuld harmonisering af fortrydelsesretten opfattes som en positiv udvikling af både de erhvervsdrivende og forbrugerne. En **stor andel (38,5 %)**¹⁵ **af de forbrugere, som oplevede problemer, angav stadig, at de ikke kunne udøve deres fortrydelsesret.**¹⁶ Dette tal tyder på, at der er mangler i håndhævelsen af denne bestemmelse¹⁷.

⁹ Østrig, Bulgarien, Tjekkiet, Danmark, Tyskland, Estland, Irland, Frankrig, Finland, Letland, Litauen, Ungarn, Malta, Polen, Portugal, Rumænien, Slovenien, Slovakiet, Spanien, Sverige og Det Forenede Kongerige.

¹⁰ Se kapitel 2.3, s. 13 i den endelige CSES-rapport. Ukorrekt gennemførelse skyldtes hovedsagelig misforståelse og fejlfortolkning af de relevante bestemmelser. Et tilbagevendende spørgsmål gik på gennemførelsen af artikel 9, stk. 2, og artikel 10, stk. 2. Alle medlemsstater undtagen én ændrede deres lovgivning.

¹¹ Spanien (ukorrekt gennemførelse) og Tjekkiet (ukorrekt gennemførelse).

¹² Den endelige CSES-rapport, punkt 3.3.1, s. 30.

¹³ The Association of Timeshare Owners Committees (TATOC) er en forbrugersammenslutning for timeshareejere i Det Forenede Kongerige (www.tatoc.co.uk). TATOC's statistik viser, at der blev registreret 1 537 klager i 2010 og kun 781 i 2013, se også den endelige rapport fra CSES, tabel 3.11.

¹⁴ Det er ikke muligt at drage nogen endelige konklusioner ud fra disse data på grund af manglen på andre tilgængelige data og det forhold, at direktivet kun er blevet anvendt i et relativt kort tidsrum.

¹⁵ Figur 3.6 i den endelige CSES-rapport.

¹⁶ Kun 27 % af de respondenter, som havde købt timeshareprodukter eller lignende produkter, inden direktivet af 2008 trådte i kraft, angav det samme problem.

¹⁷ Der findes dog ingen yderligere oplysninger fra andre kilder, som kan bekræfte direktivets virkning

3.2 Oplysninger forud for aftalens indgåelse og sprogkrav

Med direktivet indføres ensartede regler om sprog samt oplysningskrav forud for aftalens indgåelse og i aftalen. De samme markedsføringsregler gælder i hele EU, hvilket mindsker virksomhedernes omkostninger til juridisk rådgivning og giver forbrugerne mulighed for at træffe mere velbegrundede valg. Direktivets bilag indeholder en række skemaer, der indeholder fuldt harmoniserede **oplysninger forud for aftalens indgåelse**, og et standardskema til at lette forbrugerens udøvelse af fortrydelsesretten inden for 14 dage. I henhold til direktivet skal oplysningerne gives, gratis og uændrede, på et varigt medium, der kan arkiveres.

Hvad angår **sprogkrav**, fastsætter direktivet, at forbrugeren kan vælge at modtage oplysninger forud for aftalens indgåelse og selve aftalen på sproget i den medlemsstat, hvor forbrugeren har sin bopæl eller er statsborger.

Anvendelse af krav vedrørende oplysninger forud for aftalens indgåelse

Ifølge undersøgelsen følte 70 % af de forbrugere, der havde indgået en aftale efter direktivets ikrafttræden og oplevet problemer, at de ikke var blevet tilstrækkeligt oplyst om aftalevilkårene. Til sammenligning følte 76 % af de forbrugere¹⁸, som oplevede problemer med aftaler indgået før direktivet af 2008, at de havde modtaget vildledende oplysninger om vilkårene, hvilket tyder på, at der ikke er tale om nogen stor forbedring.

Ikke desto mindre opfatter forbrugerne, ifølge undersøgelsen, generelt de nye regler om oplysninger forud for aftalens indgåelse som en fordel. På den anden side mener virksomhederne, at de nye krav har medført yderligere papirarbejde og øget driftsomkostningerne¹⁹. De mener, at skemaet i direktivets bilag kan forenkles.

Anvendelse af sprogkrav

Undersøgelsen²⁰ viser, at siden direktivets ikrafttræden har kun 7 % (i forhold til 9 % tidligere) af de forbrugere, der deltog i undersøgelsen, modtaget oplysninger forud for aftalens indgåelse på et sprog, de ikke forstod. Set ud fra et forbrugersynspunkt synes dette spørgsmål derfor ikke at give anledning til bekymring. Nogle timesharevirksomheder betragter imidlertid sådanne sprogkrav som omkostningskrævende og besværlige²¹.

3.3 Forbud mod forudbetaling

Reglen om forbud mod forudbetaling inden fortrydelsesfristens udløb er overført fra det tidligere direktiv 94/47/EF. Timesharedirektivet præciserer betingelserne for dette forbud, der

¹⁸ Disse tal opsummerer undersøgelsesresultaterne i tabel 4.3, s. 39, i den endelige CSES-rapport

¹⁹ Tabel 4.2, s. 40 i den endelige CSES-rapport; i undersøgelsen blev der ikke sat tal på de faktiske stigninger i virksomhedernes omkostninger.

²⁰ Tabel 4.3, s. - 41 i den endelige CSES-rapport.

²¹ Oplysningerne er baseret på interview og erhvervsdrivendes besvarelser af onlinespørgeskemaer. Der foreligger ikke nøjagtige data til at sætte tal på sådanne omkostninger.

sikrer, at alle former for vederlag – ikke kun til den erhvervsdrivende, men også til tredjemand – er forbudt. Det gælder også under hele den forlængede fortrydelsesfrist, hvis den erhvervsdrivende ikke har givet alle de krævede oplysninger i aftalen. Forskningen viser, at forbrugerne ser denne bestemmelse som en fordel. Erhvervsdrivende opfatter imidlertid forbuddet som skadeligt for deres virksomhed og hævder, at mange forbrugere ikke tager deres forpligtelser i henhold til timeshareaftalen alvorligt²².

Selv om bestemmelsen har været i kraft i næsten 20 år, er der forskningsresultater, der tyder på, at blandt de forbrugere, der købte timeshareprodukter eller lignende produkter i 2012 eller senere, og som oplevede problemer, blev 80,8 %²³ bedt om at betale inden fortrydelsesfristens udløb.

Det viser, at de erhvervsdrivende ikke overholder denne bestemmelse, og at håndhævelsen bør forbedres.

4. FRIESERVICEPRODUKTER, DER ER OMFATTET AF DIREKTIVET

4.1 Timeshareaftaler

Nu er det tilstrækkeligt, at en timeshareaftale løber i et år, i stedet for tre år som tidligere, for at den kan høre ind under timesharedirektivet.

I timesharedirektivet blev det tidligere direktivs stive henvisning til "fast" ejendom fjernet, så logi om bord på krydstogtskibe, kanalfartøjer og i campingvogne også er omfattet.

Sammenlignelige data (resultater af forbrugerundersøgelse, klager på ECC-Net)

Undersøgelsesresultaterne viser en betydelig nedgang i den procentvise andel af problemer for traditionelle timeshareejere, siden timesharedirektivet trådte i kraft²⁴. Det bekræftes af data fra ECC-Net, som viser, at siden timesharedirektivets ikrafttræden har kun 16 % af klagerne i forbindelse med dette direktiv været rettet mod traditionelle udbydere af timeshare. Det tyder på, at **direktivet – samlet set – har haft en positiv virkning på markedet for traditionel timeshare, hvad angår forbrugerbeskyttelse.**

Emner, der ikke er omfattet af direktiv 2008/122/EF om timeshare

På tidspunktet for opdateringen af det tidligere direktiv 94/47/EF manglede der dokumentation for problemerne med det indre marked eller forbrugerbeskyttelsen på dette område. Det nye timesharedirektiv fastsætter derfor ikke særlige regler om forbrugernes ret til at ophæve aftalen eller om deres deltagelse i beslutningsprocessen vedrørende timeshareejendomme og de dermed forbundne vedligeholdelsesgebyrer. Da disse spørgsmål ikke er reguleret på EU-plan, kan medlemsstaterne frit fastsætte nationale love for at sikre et passende forbrugerbeskyttelsesniveau.

²² Oplysningerne er baseret på interview og erhvervsdrivendes besvarelser af onlinespørgeskemaer. Der foreligger ingen nøjagtige tal for disse omkostninger.

²³ Figur 3.6 i den endelige CSES-rapport.

²⁴ 46,3 % før direktivet af 2008 i forhold til 17,1 % derefter.

1. Vedligeholdelsesgebyrer

Undersøgelsen viser, at timeshareejere ofte oplever stigninger i vedligeholdelses- eller servicegebyrer uden saglig grund. Blandt de respondenter i undersøgelsen, som havde problemer, oplevede 71,7% dette for aftaler, der blev indgået, før direktivet trådte i kraft, dvs. på et tidspunkt, hvor erhvervsdrivende ikke var underlagt harmoniserede EU-krav om oplysninger forud for aftalens indgåelse²⁵. Tallet er faldet til blot 15,4%²⁶ siden da. **Disse data tyder på, at de gennemsigthedskrav, der blev indført ved direktivet, som udgangspunkt har haft en god virkning.**

2. Opsigelse af aftalen

Forskning har vist, at opsigelse af timeshareaftalen er et af de mest problematiske områder for forbrugerne²⁷. Procedurene og betingelserne for at opsiges timeshareaftaler varierer på tværs af medlemsstaterne. Navnlig er der rapporteret om problemer vedrørende evighedsklausuler eller klausuler om en meget lang periode, der er knyttet til timeshareaftaler, hvilket især har betydning, når timeshareejeren dør og arvingerne ønsker at opsiges aftalen. Sådanne klausuler kan og bør anfægtes i henhold til direktiv 93/13/EØF om urimelige kontraktvilkår²⁸. De fleste timeshareejere er imidlertid tilsyneladende uvidende om den mulighed, lovgivningen giver. Det kan ændres gennem en mere proaktiv holdning fra de nationale håndhævelsesmyndigheders side, en øget national indsats for at udbrede kendskabet hertil samt, hvor det er muligt, målrettede retlige foranstaltninger fra sammenslutninger af timeshareejere eller forbrugerorganisationer. Situationen er mere indviklet i nogle lande (f.eks. Italien, Spanien, Portugal og Frankrig), hvor en timesharerettighed betragtes som en rettighed til fast ejendom (og dermed skal timeshareejerne registreres i de nationale matrikelregistre). Da de derefter opfattes som uløseligt forbundet med den pågældende faste ejendom, arves sådanne aftaler automatisk næsten uden mulighed for, at arvingerne kan opsiges dem, medmindre det lykkes dem at sælge dem til en anden person. Den seneste lovgivningsmæssige udvikling i nogle af disse lande (navnlig Frankrig) tager sigte på at løse problemet ved at tillade arvingerne at træde ud af aftalen inden for en bestemt tidsramme.

Den manglende mulighed for at opsiges eksisterende timeshareaftaler blev behandlet på en interessant måde i et land uden for EU, hvor timeshareejere havde disse problemer²⁹. Branchen har også selv indført regler for at imødegå dette problem, f.eks. bad Resort

²⁵ Se især en detaljeret beskrivelse af pris, herunder yderligere obligatoriske udgifter og andre tilbagevendende gebyrer, i standardoplysningsskemaet i direktivets bilag I.

²⁶ Figur 3.6 i den endelige CSES-rapport.

²⁷ Forskningsprojektet fra juli 2014 fra Competition and Markets Authority (CMA) i Det Forenede Kongerige, "*Disposal of timeshares and other long-term holiday products — a report for BIS and the European Commission*". Dette drejer sig specifikt om de vanskeligheder, som britiske ejere af timeshare og længerevarende ferieprodukter står over for med hensyn til at sælge deres rettigheder eller på anden måde opsiges deres aftaler.

²⁸ Denne situation analyseres yderligere i afsnit 6. 2.

²⁹ Ifølge den ovennævnte forskning fra CMA i Det Forenede Kongerige giver den seneste ændring af Israels lovgivning om forbrugerbeskyttelse forbrugerne mulighed for at ophæve timeshareaftaler indgået inden den 24. marts 2014 blot ved at sende en skriftlig meddelelse. Ophævelsen træder i kraft ved udgangen af den følgende årlige periode, og den erhvervsdrivende må ikke opkræve ophævelsesgebyr. Denne lov trådte i kraft den 24. september 2014 og gælder for timeshare beliggende i Israel. Den vil således også gælde for EU-borgere, der ejer timeshare der.

Development Organisation alle sine medlemmer³⁰ om at have et exitprogram for timeshareejere, der ønskede at opsiges deres timeshareaftaler inden udgangen af 2012³¹.

Denne udvikling viser, at problemet kan løses, uden at der er behov for et specifikt lovindgreb for hele EU. Et sådant indgreb kan medføre en række udfordringer i lyset af det generelle princip om forbud mod tilbagevirkende kraft af ny EU-lovgivning og af proportionalitetsprincippet.

4.2 Længerevarende ferieprodukter

På tidspunktet for revisionen af direktiv 94/47/EF blev det klart, at den manglende regulering af længerevarende ferieprodukter skabte betydelige problemer for forbrugerne og de erhvervsdrivende, således som det fremgår af antallet af klager, der er indgivet til ECC-Net, forbrugerorganisationer, offentlige myndigheder og Europa-Kommissionen. Derfor omfatter direktiv 2008/122/EF om timeshare også aftaler vedrørende sådanne produkter. Et længerevarende ferieprodukt kan f.eks. være medlemskab af en ferieklub, som giver forbrugerne mulighed for at reservere logi med rabat over hele verden. Det nye direktiv fastsætter, at betalinger til sådanne aftaler skal foregå som årlige afdrag af samme værdi³². Desuden præciseres det, at sådanne aftaler kan bringes til ophør uden nogen sanktioner fra det øjeblik, forbrugeren modtager opfordringen til at betale det andet afdrag³³.

Sammenlignelige data (undersøgelsesresultater, klager på ECC-Net)

Det fremgår tydeligt af forbrugerundersøgelsen, at antallet af problemer, som forbrugere har oplevet i forbindelse med længerevarende ferieprodukter, er steget kraftigt fra 11,9% før direktivet til 57,2% efter direktivet³⁴. På tilsvarende måde viser data fra ECC-Net, at 57,6% af alle klager i forbindelse med timesharedirektivet blev indgivet mod ferieklubvirksomheder³⁵.

Det viser, at det er nødvendigt, at erhvervsdrivende i forbindelse med længerevarende ferieprodukter i højere grad overholder retsforskrifterne, og at problemerne i forbindelse med denne handel skal være genstand for styrkede håndhævelsesaktiviteter.

4.3 Bytte

Før timesharedirektivet kom der ofte klager over aftaler om bytte af timesharerettigheder, herunder situationer, hvor professionelle gav forbrugere det vildledende indtryk, at de tilbød et næsten ubegrænset udvalg af timeshareejendomme til sådanne bytteformål. Disse aftaler

³⁰ Resort Development Organisation er den EU-dækkende brancheforening for ferieejerskab i hele Europa. Den samler erhvervsdrivende for forskellige typer ferieprodukter. Se også: <http://www.rdo.org/>.

³¹ Sådanne udtrædelsesordninger består i at give ejere mulighed for at flytte til et kortvarigt produkt, der ophører efter et nærmere bestemt antal år, eller at føre ejerne hen til en "exitklub", som giver medlemmerne mulighed for at forlade ordningen uden sanktion efter en minimumsperiode (typisk 2-5 år).

³² Artikel 10, stk. 1, i direktiv 2008/122/EF.

³³ Artikel 10, stk. 2, i direktiv 2008/122/EF om timeshare.

³⁴ Det hyppigste problem i forhold til længerevarende ferieprodukter vedrører manglende overholdelse af kravene om oplysninger forud for aftalens indgåelse (vildledende oplysninger om produktet, vildledende oplysninger om muligheden for videresalg og om fortrydelsesret), se figur 3.2 i den endelige CSES-rapport.

³⁵ Tabel 3.10 i den endelige CSES-rapport.

var ikke omfattet af det tidligere direktiv 94/47/EF. I dag gælder forbrugernes ret til detaljerede oplysninger forud for aftalens indgåelse og til at træde tilbage inden for 14 dage og forbuddet mod, at erhvervsdrivende modtager forudbetaling for bytteaftaler.

Sammenlignelige data (undersøgelsesresultater, klager på ECC-Net)

Undersøgelsen afslører et betydeligt fald i den procentvise andel af problemer i forbindelse med feriebytteordninger, siden timesharedirektivet trådte i kraft, fra 31 % til 5,7 %. Data fra ECC-Net viser, at der nu kun er marginale problemer med bytteaftaler (kun 0,6 % af alle klager vedrørte aftaler underlagt timesharedirektivet). Dataene fra TATOC, sammenslutningen af timeshareejere i Det Forenede Kongerige, viste et lignende resultat³⁶.

Det tyder således på, at direktivet har haft en meget positiv virkning, hvad angår feriebytteordninger.

4.4. Videresalg

Videregælsaftaler blev specifikt medtaget i anvendelsesområdet for timesharedirektivet af 2008. Det skulle yderligere sikre forbrugernes beskyttelse i aftaler, hvor en erhvervsdrivende bistår timeshareejeren med at videregæls denne timesharerettighed eller længerevarende ferieprodukt. Ved videregæls kan forbrugerne ofte være i en sårbar position af forskellige årsager (f.eks. sundhedstilstand, alder, vanskelig økonomisk situation). Mange klager vedrørte dette, især når videregælsagenter opkrævede et depositum, selv om der ikke var tale om videregæls. Foruden de generelle bestemmelser indfører timesharedirektivet nu et forbud mod forudbetaling, indtil salget af timeshare eller et længerevarende ferieprodukt reelt finder sted.

Sammenlignelige data (undersøgelsesresultater, klager på ECC-Net)

Ifølge data på ECC-Net har andelen af klager i forbindelse med videregælsproblemer ligget stabilt og relativt lavt både før og efter direktivets ikrafttræden (ca. 10 %).

Ifølge undersøgelsen lykkedes det ikke for 93,5 % af forbrugerne at sæls deres timeshare eller ferieprodukt³⁷. Forbrugerbeskyttelsesmyndigheder og forbrugere rapporterede om forskellige eksempler på svindelnumre under interviewprogrammet og workshopperne³⁸. Disse eksempler omfatter videregælsvirksomheder, som udnytter sårbare ejere, idet de overbeviser dem om at tilslutte sig ordninger med supplerende betalinger i stedet for det lovede salg af deres produkter.

De nationale håndhævende myndigheder skal sikre en korrekt håndhævelse af timesharedirektivet af 2008 sammen med al anden forbrugerbeskyttelseslovgivning i EU-regi (navnlig direktivet om urimelig handelspraksis og direktivet om urimelige

³⁶ Tabel 3.11 i den endelige CSES-rapport (kun 14 sager i 2013 mod 277 sager i forbindelse med videregælsaftaler i samme periode).

³⁷ Tabel 4.6 og 4.7 i den endelige CSES-rapport – dette kan dog blot være en indikation på den nuværende situation på timesharemarkedet og markedet for længerevarende ferieprodukter.

³⁸ Begge er organiseret inden for rammerne af CSES-undersøgelsen.

kontraktvilkår). En korrekt anvendelse af disse retsakter er derfor afgørende for at bekæmpe svindel fra videresalgsvirksomheder.

5. FRIESERVICEPRODUKTER, DER IKKE ER OMFATTET AF DIREKTIVET, OG SVIG

Den forskning, der ligger bag denne rapport, belyser nye produkters skadevirkninger for forbrugerne, f.eks. produkter som kortvarige rabatferieklubber (medlemskab i under et år) samt fritidskreditordninger³⁹, som ofte ser ud til at være konstrueret til at omgå direktivet⁴⁰. Der er opstået andre former for handelspraksis, som sandsynligvis vil forvirre forbrugerne og gøre det sværere for dem at udøve deres rettigheder (f.eks. en anden aftale, der kræver et depositum, med sigte på at omgå forbuddet mod forudbetaling, eller tilbud, der på vildledende vis averteres som "ikkeværende timeshare"). Direktivet synes således at have været genstand for aktioner, der har til formål at omgå direktivets krav. Der bør nu fokuseres på, hvordan man på effektiv vis kan imødegå disse aktiviteter og bringe dem til ophør. Det fremgik tydeligt af Kommissionens konsekvensanalyse, der ledsagede revisionen af direktivet af 1994, at det nye direktiv i sig selv ikke kunne sætte en stopper for de virksomheder, som har til hensigt at undgå kravene heri eller at handle på en svigagtig måde. Onlineundersøgelsen bekræfter, at timesharebranchen deler dette synspunkt. Bedre håndhævelse og samarbejde mellem de relevante myndigheder, herunder retshåndhævende myndigheder, er af afgørende betydning for at sætte en stopper for sådanne svigagtige virksomheder og uheldige erhvervsdrivende⁴¹.

6. SAMSPIL MED ANDRE RELEVANTE EU-RETSAKTER

Timesharedirektivet er sektorspecifikt og supplerer andre horisontale EU-direktiver om forbrugerbeskyttelse, navnlig direktivet om urimelig handelspraksis⁴² – som er relevant for håndtering af vildledende og aggressiv handelspraksis i sektoren – og direktivet om urimelige kontraktvilkår⁴³, som er relevant for vurderingen af, om kontraktvilkår er urimelige. Aftaler, som falder ind under direktiv 2008/122/EF om timeshare, er imidlertid ikke omfattet af direktivet 2011/83/EU om forbrugerrettigheder⁴⁴. Det er vigtigt at understrege, at blandt alle klager på ECC-Net, der vedrørte timeshare og lignende produkter, var kun 22,7% registreret som direkte omhandlende spørgsmål, der er reguleret af enten direktivet af 1994 eller direktivet af 2008: **De fleste klager omhandler i stedet spørgsmål vedrørende den korrekte anvendelse af andre forbrugerbeskyttelsesbestemmelser.**

³⁹ Fritidskreditordninger varer normalt mindre end 365 dage (typisk 360 dage) med løfte om gratis eller nedsatte fremtidige feriereservationer. De tilbyder en række tjenester, og logi er kun en af dem (selv om det nogle gange ikke engang er nævnt i den skriftlige aftale).

⁴⁰ Det europæiske forbrugercenter i Det Forenede Kongerige har rapporteret, at forbrugerklager om fritidskreditordninger steg med 140% i løbet af året frem til ultimo marts 2013 – 60 klager i forhold til 25 i 2012.

⁴¹ Se afsnit 10 i denne rapport: Håndhævelse af direktivet, underafsnittet "Politiefterforskning og strafferetlig forfølgning".

⁴² Direktiv 2005/29/EF (EUT L 149 af 11.6.2005, s. 22).

⁴³ Direktiv 93/13/EØF (EFT L 95 af 5.4.1993, s. 29).

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

6.1. Direktivet om urimelig handelspraksis

I perioden 2007-13 handlede 29,2% af alle klager registreret på ECC-Net vedrørende timeshare og lignende produkter om urimelig handelspraksis. Onlineundersøgelsen viser endnu mere slående tal: blandt de respondenter, der oplevede problemer, følte hele 75% og 68,6%, at de var blevet vildledt af tilbud om henholdsvis et længerevarende ferieprodukt og et timeshareprodukt. Henholdsvis 40% og 54,3% følte, at de var blevet presset til at indgå en transaktion om et længerevarende ferieprodukt eller et timeshareprodukt. Direktivet om urimelig handelspraksis finder anvendelse på al handelspraksis over for forbrugerne, herunder handelspraksis, der fører til aftaler, som er underlagt timesharedirektivet. På grund af de principbaserede regler, der forbyder vildledende handlinger og vildledende udeladelser og aggressiv handelspraksis, giver direktivet om urimelig handelspraksis de ansvarlige myndigheder mulighed for at beskytte forbrugerne før, under og efter indgåelse af en aftale. Salgsmetoder med anvendelse af pres og videresalgssvindel forekommer stadig hyppigt i denne feriesektor. Offentlige håndhævelsesmyndigheder bør derfor anvende direktivet om urimelig handelspraksis strengt i denne sektor.

6.2 Direktivet om urimelige kontraktvilkår

45% af timesharerelaterede klager registreret på ECC-Net i 2012-13⁴⁵ vedrørte kontraktvilkår. Eftersom direktivet om urimelige kontraktvilkår finder anvendelse på aftaler mellem erhvervsdrivende og forbrugere i almindelighed, omfatter det også timeshare- og ferieaftaler. Det hindrer betydelige skævheder i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren ved f.eks. at kræve, at kontraktvilkår, der ikke har været genstand for individuel forhandling, skal affattes klart og forståeligt, at tvetydigheder skal fortolkes til fordel for forbrugeren, og at urimelige standardkontraktvilkår erklæres ikke-bindende for forbrugeren. Direktivet om urimelige kontraktvilkår supplerer således timesharedirektivet, når det gælder forbrugerbeskyttelse, efter at aftalen er indgået. De retshåndhævende myndigheder bør gøre yderligere brug heraf efter aftalens indgåelse (f.eks. i tilfælde, hvor vedligeholdelsesgebyret ensidigt forhøjes uden nogen begrundelse, eller hvis aftalen omfatter evighedsklausuler). Eftersom individuelle forbrugere kan have vanskeligt ved at iværksætte søgsmål for at anfægte deres aftaler i henhold til direktivet om urimelige kontraktvilkår, kunne forbrugerorganisationer gå mere aktivt ind i at hjælpe enkeltpersoner med at forsvare deres interesser og spille en mere aktiv rolle, også i retssager.

6.3 Direktivet om forbrugerrettigheder

Direktiv 2011/83/EU om forbrugerrettigheder, der gælder fra den 13. juni 2014, styrker forbrugernes rettigheder, især hvad angår fuldt harmoniserede krav om oplysninger forud for indgåelse af aftalen og fortrydelsesret i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted. Det er værd at bemærke, at direktiv 2008/122/EF om timeshare var en forløber for disse forbrugerrettigheder.

Direktivet om forbrugerrettigheder omfatter kun aftaler, som ikke er omfattet af timesharedirektivet. Derfor falder alle nye ferieprodukter, som er beregnet til at omgå

⁴⁵ Figur 3.8 i den endelige CSES-rapport.

timesharedirektivet, principielt ind under direktivet om forbrugerrettigheder. Det omfatter f.eks. aftaler af mindre end et års varighed eller aftaler, der ikke vedrører logi. I disse tilfælde finder retten til at modtage oplysninger forud for aftalens indgåelse i henhold til direktivet om forbrugerrettigheder anvendelse. Desuden gælder der en fortrydelsesret på 14 dage fra aftalens indgåelse for alle aftaler, der indgås uden for fast forretningssted eller ved hjælp af fjernkommunikation. Hvis forbrugeren ikke er tilstrækkeligt oplyst om sin fortrydelsesret, inden aftalen indgås, forlænges fortrydelsesfristen med et år, hvilket resulterer i en fortrydelsesperiode på et år og 14 dage.

7. BEVIDSTGØRELSE

Onlineundersøgelsen har vist, at **respondenterne generelt ikke er tilstrækkeligt bevidste om eventuelle ulovlige metoder i timeshare- og ferieklubbranchen**⁴⁶.

En række medlemsstater har iværksat bevidstgørelsesforanstaltninger, også inden anvendelsen af timesharedirektivet.

I Danmark blev der sendt et tv-program om undersøgelse af feriesvindel på en af de vigtigste tv-kanaler i efteråret 2013. Efterfølgende har det europæiske forbrugercenter i Danmark modtaget mange henvendelser fra forbrugere, der søger hjælp.

I Det Forenede Kongerige blev der oprettet en særlig taskforce – "Action Fraud" – for at informere forbrugerne om svindel på ferieområdet og for at finde frem til og undersøge svig. Office of Fair Trading (nu Competition and Markets Authority) har kørt kampagner i lufthavne for at advare forbrugerne om de risici, der er forbundet med køb af timeshare i udlandet og eventuelle ferierelaterede svindelnumre. Ikke desto mindre er forbrugere i Det Forenede Kongerige stadig blandt de hyppigste ofre for svigagtige erhvervsdrivende⁴⁷.

I 2014 blev der iværksat et fælles projekt, som inddrager flere europæiske forbrugercentre, og som skal udvikle ideer til effektive forebyggelseskampagner. Det indebærer udvikling af tips til forbrugere og vil give materiale til en oplysningskampagne på internettet. De europæiske forbrugercentre vil lægge tips ud på deres websteder og aktivt fremme dem.

Flere bevidstgørelsesaktiviteter for at forbedre forbrugeroplysningen vil være en klar fordel. De europæiske forbrugercentres arbejde er et skridt i den rigtige retning.

8. SELVREGULERING I BRANCHEN OG ADFÆRDSKODEKSER

Adfærdskodekser

Forskningen viser, at både erhvervs- og forbrugersammenslutninger er parate til at bidrage til bedre håndhævelse af timesharedirektivet. Både Resort Development Organisation og TATOC⁴⁸ kræver, at deres erhvervsdrivende medlemmer skal overholde deres

⁴⁶ 33,2% af respondenterne var slet ikke og yderligere 35,3% var ikke særlig godt informeret om det. Kun 10% af respondenterne havde et godt kendskab til de ulovlige metoder i timeshare- og feriebranchen. Se tabel 4.8 i den endelige CSES-rapport.

⁴⁷ Data fra ECC-Net viser, at omkring halvdelen af alle klager mellem 2007 og 2013 vedrørende timeshare og lignende produkter blev indgivet af britiske forbrugere.

⁴⁸ TATOC (se fodnote 12) giver mulighed for, at lovlige virksomheder kan blive tilknyttede virksomheder. TATOC har sin egen adfærdskodeks og ordning for alternativ bilæggelse af tvister.

adfærdskodekser. De har også truffet andre foranstaltninger vedrørende alternativ tvistbilæggelse for at forbedre branchens image som helhed. Disse kodekser udgør en ramme for selvregulering, der kan styrkes gennem samarbejde med offentlige myndigheder om at fremme bevidstheden blandt forbrugerne om deres rettigheder og om faren for uheldige erhvervsdrivende.

9. ALTERNATIV OG ONLINE TVISTBILÆGGELSE (ATB OG OTB)

I hele EU kan de europæiske forbrugercentre hjælpe forbrugerne med håndtering af klager til erhvervsdrivende gennem deres ordning for bilæggelse af tvister. Timesharedirektivets artikel 14 kræver, at medlemsstaterne tilskynder de erhvervsdrivende til at etablere alternative procedurer til bilæggelse af tvister. I forbindelse med timeshare er dette stadig i sin vorden, men det forventes, at direktivet om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (direktivet om ATB på forbrugerområdet), som skulle anvendes i alle medlemsstater fra den 9. juli 2015, vil forbedre situationen. Det vil sikre, at alternative tvistbilæggesinstanser og -procedurer er til rådighed for forbrugerne i hele EU, og at forbrugerne er klar over, at der findes alternativ tvistbilæggelse gennem indførelse af informationsforpligtelser for de erhvervsdrivende.

EU's forordning om onlinetvistbilæggelse forventes også yderligere at fremme anvendelsen af sådanne mekanismer både i indenlandske og grænseoverskridende kontraktlige tvister vedrørende kontraktlige forpligtelser i forbindelse med købs- eller tjenesteydelsesaftaler online. Fra den 9. januar 2016 vil platformen for onlinetvistbilæggelse give forbrugere mulighed for at indgive disse tvister online og vil henvise dem til seriøse alternative tvistbilæggesinstanser, der er meddelt Kommissionen i henhold til direktivet om ATB på forbrugerområdet. Nogle virksomheder og sammenslutninger af timeshareejere har allerede indført alternative tvistbilæggesordninger. For eksempel oprettede Resort Development Organisation i 2005 sin tvistbilæggesordning for timesharebranchen. Selv om dette er en positiv udvikling, er disse mekanismer stadig ikke særlig effektive i forbindelse med svigagtige operatører.

10. HÅNDHÆVELSE AF DIREKTIVET

Håndhævelsesproblemer afhængigt af forbrugers og den erhvervsdrivendes land

Omkring halvdelen af alle klager mellem 2007 og 2013 vedrørende timeshare og relaterede produkter, der blev registreret i ECC-Net-databasen, blev indgivet af britiske forbrugere⁴⁹. Forbrugerklager registreret på ECC-Net blev i langt de fleste tilfælde indgivet mod erhvervsdrivende, der er etableret i Spanien⁵⁰.

⁴⁹ Næsten en ud af fem klager kommer fra forbrugere, der er bosiddende i de nordiske lande (især Sverige og Norge). Andre berørte forbrugere kommer fra Tyskland, Belgien og Nederlandene. Se kapitel 3.3.2 i den endelige CSES-rapport.

⁵⁰ Over 75% af alle klager, der blev registreret mellem 2007 og 2013, vedrørte spanske erhvervsdrivende, efterfulgt af 10%, der vedrørte erhvervsdrivende etableret i Grækenland og 5% over erhvervsdrivende etableret i Malta.

Tilgængelige sanktioner

Håndhævelse og sanktioner varierer betydeligt fra den ene medlemsstat til den anden. Medlemsstaterne har skønsmæssige beføjelser, hvad angår overholdelse af timesharedirektivet med hensyn til at have effektive håndhævelsesmidler og at pålægge effektive, forholdsmæssige og afskrækkende sanktioner for at sikre, at direktivets bestemmelser overholdes af de erhvervsdrivende.

De sanktioner, som håndhævelsesmyndighederne har til rådighed i tilfælde af misligholdelse af direktivet, varierer betydeligt mellem medlemsstaterne – fra administrative bøder på EUR 1500 til bøder på over EUR 100 000 eller bøder, som er baseret på den erhvervsdrivendes årlige omsætning, f.eks. op til 10 %⁵¹.

Politiefterforskning og strafferetlig forfølgning

I betragtning af det store antal forbrugerklager, som forskellige organisationer har registreret, er sanktionerne i national forbrugerlovgivning tilsyneladende ikke effektive nok til at afskrække svigagtige erhvervsdrivende⁵². Der findes ingen EU-definition af "svig" som en strafbar handling⁵³, men det er tilsyneladende ikke noget problem, fordi alle medlemsstater under visse omstændigheder klassificerer svig som en strafbar handling i deres strafferet. Svig omfatter typisk handlinger, der har til formål at bedrage forbrugerne med vilje og lokke penge fra dem uden nogen intention om at yde den pågældende service eller levere produktet med de lovede egenskaber. Der er således intet, der tyder på, at der er behov for en EU-definition af svig, men der er snarere behov for en mere ambitiøs anvendelse af strafferetten på det pågældende område. Medlemsstaterne bør derfor tilskyndes til en mere aktiv tilgang til efterforskning og retsforfølgelse af svigagtig praksis⁵⁴.

Nogle medlemsstater prioriterer tilsyneladende ikke efterforskning og retsforfølgning af svigagtige erhvervsdrivende, der er involveret i forbrugersvindelnære, særlig højt. Ved vurderingen af alvoren af, hvor grov lovovertrædelsen er, bør der også tages hensyn til dens omfang (herunder hvidvaskning af penge) og eventuel involvering af kriminelle organisationer også tages i betragtning.

Forbruger- og erhvervssammenslutninger har spillet en meget aktiv rolle i at bistå håndhævelsesmyndighederne med at efterforske og retsforfølge svigagtig adfærd begået

⁵¹ Estland – det land, der har det laveste sanktionsniveau – har ændret lovgivningen for nylig. Bøden er nu på EUR 9600 i stedet for EUR 640. Se kapitel 6.3 i den endelige CSES-rapport.

⁵² Se kapitel 4.6 og tabel 4.9 i den endelige CSES-rapport: omkring 60 % af de erhvervsdrivende, der deltog i undersøgelsen, mener, at direktivet ganske vist sikrer en betydelig forbrugerbeskyttelse, men at det ikke er effektivt nok over for uhæderlige erhvervsdrivende, der overtræder forbrugerlovgivningen med vilje.

⁵³ Der findes en EU-definition af svig i tilfælde af svig, der påvirker Unionens finansielle interesser, som nu indgår i konventionen om beskyttelse af De Europæiske Fællesskabers finansielle interesser af 26. juli 1995. Denne konvention vil blive erstattet af et direktiv om bekæmpelse af svig til skade for Unionens finansielle interesser ved hjælp af strafferetlige bestemmelser. Dette forslag til direktivet er genstand for forhandlinger i Europa-Parlamentet og Rådet (se KOM(2012) 363 af 11.7.2012).

⁵⁴ Effektiviteten af et sådant tiltag kan illustreres ved et eksempel, nemlig det betydelige fald i antallet af klager, der blev registreret af det svenske forbrugercenter i 2013. Faldet var sammenfaldende med to store politiindsatser i 2013 mod uhæderlige erhvervsdrivende i feriesektoren i Spanien (som er den største feriedestination for svenske forbrugere). Som følge heraf blev 18 virksomheder i Spanien lukket.

af selskaber. Som følge af denne bistand har det været muligt at anlægge en række vigtige straffesager mod svigagtige erhvervsdrivende⁵⁵.

Den grænseoverskridende dimension af denne svigagtige praksis og effektiviteten af de foranstaltninger, der er truffet af de retshåndhævende myndigheder (politi, anklagemyndighed, domstole), afhænger i høj grad af, at det etablerede strafferetlige samarbejde mellem medlemsstaternes kompetente myndigheder fungerer godt. EU's eksisterende retsakter for samarbejde i straffesager udgør en omfattende retlig ramme til dette formål. [Direktiv 2014/41/EU](#) om den **europæiske efterforskningskendelse** i straffesager vil gøre det lettere for judicielle myndigheder at indsamle bevismateriale fra en anden EU-medlemsstat under en efterforskning⁵⁶. De efterforskningsforanstaltninger, der er underlagt dette direktiv, omfatter f.eks. vidneafhøring, fremskaffelse af oplysninger eller bevismateriale, der allerede er i fuldbyrdelsesmyndighedens besiddelse, og (med supplerende sikkerhedsforanstaltninger) aflytning af telekommunikation og oplysninger om og overvågning af bankkonti. Hvad angår retsforfølgning, er den **europæiske arrestordre** (indført ved Rådets rammeafgørelse [2002/584/JHA](#)) et meget effektivt redskab til at få en eftersøgt person anholdt eller overgivet med henblik på strafforfølgning eller fuldbyrdelse af en frihedsstraf eller en anden frihedsberøvende foranstaltning.

Tilbageførsel til kredit- eller debetkort som retsmiddel

Tilbageførselsmulighederne fra udbydere af betalingsmidler anses for at være en af de mest effektive kortsigtede muligheder for klageadgang, når direktiv 2008/122/EF om timeshare er blevet overtrådt. Denne procedure gør det muligt for forbrugerne at anmode deres kredit- eller debetkortudbyder om at tilbageføre en korttransaktion, hvis der er et problem med den indkøbte vare eller tjenesteydelse, især hvis en ulovlig aktivitet kan påvises. Undersøgelsen har vist, at den er blevet anvendt med succes til at sikre klageadgang for forbrugere, som blev anmodet om at betale et forskud og derefter blev nægtet at udøve deres fortrydelsesret. Direktiv 2007/64/EF om betalingstjenester i det indre marked⁵⁷ og direktiv 2008/48/EF om forbrugerkreditaftaler⁵⁸ udgør det vigtigste retsgrundlag for anmodninger om tilbageførsel. Hvad angår tilbageførsel ved manglende overensstemmelse af varer eller tjenesteydelser, gælder artikel 15⁵⁹ i direktiv 2008/48/EF, som omfatter tilbageførsel i forbindelse med

⁵⁵ Mindtimeshare, en registreret sammenslutning i Spanien, som repræsenterer europæiske timeshareejere, der har været ofre for svig, har meget aktivt bistået offentlige myndigheder med at træffe foranstaltninger over for skrupelløse virksomheder. Som følge heraf blev 18 virksomheder etableret i Spanien lukket i 2013. I Frankrig er forbrugersammenslutningen APAF-VTP meget aktiv og bidrog til domfældelse af svigagtige erhvervsdrivende, f.eks. Hakim Bouri-sagen den 9. januar 2014 og Christine Dricot-sagen den 24. januar 2014 (den endelige CSES-rapport, kapitel 6.5, s. 83).

⁵⁶ Direktivet skal være gennemført af medlemsstaterne senest den 22. maj 2017.

⁵⁷ Direktiv 2007/64/EF udgør et juridisk grundlag for tilbageførsel ved uautoriseret brug af kort.

⁵⁸ Direktiv 2008/48/EF danner retsgrundlag for tilbageførsel i tilfælde af manglende overensstemmelse af varer eller tjenesteydelser.

⁵⁹ Artikel 15, stk. 1. Hvis en forbruger har udøvet en fortrydelsesret baseret på fællesskabsretten i forbindelse med en aftale om levering af en vare eller tjenesteydelse, er forbrugeren ikke længere bundet af en tilknyttet kreditaftale.

2. Hvis de varer eller tjenesteydelser, der er omfattet af den tilknyttede kreditaftale, ikke leveres eller kun leveres delvis eller ikke er i overensstemmelse med aftalen om levering deraf, har forbrugeren ret til at tage retsmidler i anvendelse mod kreditgiveren, såfremt forbrugeren ikke fra leverandøren har opnået den fyldestgørelse, som

kreditkort. Ikke desto mindre kan køb med debetkort være omfattet af national lovgivning⁶⁰ eller af kortselskabernes forretningsregler. Nationale forbrugerbeskyttelsesmyndigheder og de europæiske forbrugercentre bør, hvis det er relevant, systematisk rådgive forbrugerne til at anmode bankerne om tilbageførsel og så hurtigt som muligt, da der kan gælde en frist for dette⁶¹.

11. KONKLUSIONER

På grundlag af ovenstående resultater drager Kommissionen følgende konklusioner om direktivets anvendelse:

- **Hvad angår timeshare, længerevarende ferieprodukter, videresalg og bytteaftaler, der falder inden for direktivets anvendelsesområde, synes timesharedirektivet overordnet set at være et nyttigt værktøj i beskyttelsen af forbrugerne inden for denne specifikke feriesektor.**
- **Hvad angår aspekter, der falder uden for direktivets anvendelsesområde (f.eks. ophør af aftaler), er der stadig problemer.** Analysen viser imidlertid, at disse aspekter kan behandles gennem målrettede indsatser på nationalt plan, effektiv selvregulering og en bedre håndhævelse af andre relevante EU-retsakter på forbrugerområdet.
- Der skal ikke desto mindre rettes særlig opmærksomhed mod juridiske konstruktioner og praksis, hvis formål er at omgå direktivet. **Direktivet om forbrugerrettigheder, direktivet om urimelige kontraktvilkår og direktivet om urimelig handelspraksis kan alle sammen hjælpe med at hindre en sådan omgåelse.** Den reviderede vejledning til direktivet om urimelig handelspraksis vil bl.a. omhandle samspillet mellem dette direktiv og timesharedirektivet⁶².
- **På nuværende tidspunkt synes der ikke at være noget behov for at ændre direktivets omfang eller bestemmelser.**
- For at gøre direktivet mere effektivt **er der behov for at tilskynde nationale håndhævelsesmyndigheder til at fokusere på visse former for forretningspraksis og erhvervsdrivende. Dette er især tilfældet i Spanien, som er involveret i halvdelen af alle klager til de europæiske forbrugercentre i hele EU, Island og Norge.**
- Når en adfærd synes at udgøre en overtrædelse af strafferetten, bør de retshåndhævende myndigheder underrettes hurtigt med henblik på at indlede en strafferetlig efterforskning. Den grænseoverskridende dimension af svigagtig praksis

vedkommende har krav på ifølge loven eller aftalen om levering af varer eller tjenesteydelser. Medlemsstaterne bestemmer, i hvilket omfang og på hvilke betingelser disse retsmidler kan iværksættes.

⁶⁰ F.eks. i Danmark eller Portugal.

⁶¹ Se en detaljeret ECC-Net rapport om tilbageførsel i EU/EØS:
http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/chargeback_report_en.pdf.

⁶² Den reviderede vejledning vil blive offentliggjort inden sommeren 2016 og vil være tilgængelig på http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/unfair-practices/index_en.htm.

kan behandles mere effektivt ved at gøre bedre brug af de etablerede foranstaltninger vedrørende strafferetligt samarbejde mellem de retshåndhævende myndigheder i medlemsstaterne. EU's eksisterende retsakter om samarbejde i straffesager udgør allerede en omfattende retlig ramme til dette formål.

- Mulige alternative måder at løse eksisterende problemer på, f.eks. oplysningskampagner, selvregulering og alternative tvistbilæggelsesordninger, kan også have en positiv indvirkning. I den forbindelse vil de europæiske forbrugercentre snart lancere et websted med tips til forbrugerne⁶³.
- **Mere omfattende strategier de for nationale forbrugerbeskyttelsesmyndigheder kan øge forbrugernes bevidsthed og dermed sikre, at deres egne statsborgere er bedre informeret om potentielle svindelnumre.** Forebyggelse er den mest effektive metode til at beskytte forbrugerne. Forskning viser, at **lovlige erhvervsdrivende arbejder aktivt på at pleje deres rygte, og at de gerne vil opfattes som erhvervsdrivende, der overholder EU's regelsæt.** Sammenslutninger, der repræsenterer disse virksomheder og deres kunder, udarbejder udkast til adfærdskodekser, opretter alternative tvistbilæggelsesordninger og samarbejder med retshåndhævende myndigheder i forbindelse med afsløring af svigagtige erhvervsdrivende i denne feriesektor.
- Kommissionen har truffet de nødvendige foranstaltninger i henhold til artikel 258 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde i de tilfælde, hvor en medlemsstat har undladt at opfylde sine gennemførelsesforpligtelser. Kommissionen vil også udøve sine beføjelser i henhold til denne artikel, når en medlemsstat ikke overholder sine håndhævelsesforpligtelser. Det er grunden til, at Kommissionens tjenestegrene har indledt en dialog med Spanien vedrørende korrekt håndhævelse af direktivet.
- Kommissionen vil om nødvendigt yderligere tilskynde medlemsstaterne til at øge deres håndhævelsesindsats, herunder via netværket for forbrugerbeskyttelsessamarbejde⁶⁴, og sikre, at alle medlemsstater overholder direktivets bestemmelser. Det vil blive overvejet at træffe yderligere foranstaltninger, såsom målrettede workshoper med de vigtigste interessenter. Hvis det anses for relevant i lyset af størrelsen og virkningen af de aktiviteter, der gennemføres på nationalt plan som reaktion på denne rapport, kan det komme på tale at foretage endnu en evaluering om den generelle anvendelse af direktivet om ca. tre år.

⁶³ Se kapitel 7 i denne rapport vedrørende bevidstgørelse

⁶⁴ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 af 27. oktober 2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse (EUT 2004 L 364, af 9.12.2004, s. 1).