



EURÓPAI
BIZOTTSÁG

Brüsszel, 2015.12.16.
COM(2015) 644 final

A BIZOTTSÁG JELENTÉSE AZ EURÓPAI PARLAMENTNEK ÉS A TANÁCSNAK

Jelentés a szálláshelyek időben megosztott használati jogára, a hosszú távra szóló üdülési termékekre, ezek viszontértékesítésére és cseréjére vonatkozó szerződések egyes szempontjai tekintetében a fogyasztók védelméről szóló, 2009. január 14-i 2008/122/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv értékeléséről

1. BEVEZETÉS

Ez a jelentés első alkalommal vizsgálja szálláshelyek időben megosztott használati jogáról szóló 2008/122/EK irányelv (a továbbiakban: az irányelv) tagállami alkalmazását, és értékeli annak hatásait.

A szálláshelyek időben megosztott használati jogáról szóló irányelv hatályon kívül helyezte a korábbi 94/47/EK irányelvet¹ és korszerűsítette annak rendelkezéseit az utazási piac kínálta új termékek megjelenésének kezelése érdekében. Hatálya kiterjed a nyaralással kapcsolatos olyan szolgáltatások szélesebb körére, amelyeket hosszú távú kötelezettségvállalások vagy a fogyasztókat veszélyeztető jelentős pénzügyi kockázatok jellemeznek, nevezetesen:

- **a szálláshelyek időben megosztott használati jogára vonatkozó szerződések**, amelyek egy évnél hosszabb időtartamra szólnak, és amelyek keretében a fogyasztó ellenszolgáltatás fejében megszerzi egy vagy több éjszakai szálláshely egynél több igénybevételi időszakra vonatkozó használatának jogát;
- **hosszú távra szóló üdülési termékre vonatkozó szerződések**, amelyek keretében a fogyasztó ellenszolgáltatás fejében azt a jogot szerzi meg, hogy kedvezményekhez jusson valamely szálláshely tekintetében, utazási vagy egyéb szolgáltatástól függetlenül vagy azzal összekapcsolva (például tagság kedvezményes üdülési klubokban, amelyek különböző üdülőhelyeken meghatározott időtartamban a szálláshely és utazás tekintetében kedvezményeket kínálnak);
- **csereszerződés**, amelynek keretében a fogyasztó ellenszolgáltatás fejében belép egy olyan rendszerbe, amely lehetővé teszi számára éjszakai szálláshely vagy egyéb szolgáltatás igénybevételét cserébe azért, hogy másoknak ideiglenes hozzáférést biztosít a saját, szálláshely időben megosztott használati jogára vonatkozó szerződéséből eredő jogokból származó előnyökhöz;
- **viszontértékesítési szerződés**, amelynek keretében a kereskedő ellenszolgáltatás fejében segítséget nyújt egy fogyasztónak szálláshely időben megosztott használati joga vagy a hosszú távra szóló üdülési termék viszontértékesítéséhez.

Az ilyen szerződések tekintetében a szálláshelyek időben megosztott használati jogáról szóló irányelv számos fogyasztói jogot határoz meg. Ezek közé tartoznak **a szerződéskötést megelőző tájékoztatásra és a szerződéses információra** – amelyeket a kereskedő köteles közölni a fogyasztóval – **vonatkozó szigorú szabályok, a fogyasztó arra vonatkozó joga,**

¹ Az Európai Parlament és a Tanács 1994. október 26-i 94/47/EK irányelve az ingatlanok időben megosztott használati jogának megszerzésére irányuló szerződések egyes szempontjai vonatkozásában a fogyasztók védelméről

hogy 14 naptári napon belül elálljon a szerződéstől, valamint az elállási határidő alatt érvényesülő előlegfizetési tilalom.

A szálláshelyek időben megosztott használata és a hosszú távra szóló üdülési termékek gyakran határon átnyúló jellegűek lehetnek, mivel az értékesítésre és/vagy a szerződés megkötésére gyakran nem a fogyasztó lakóhelye, illetve az ingatlantulajdon vagy az érintett klub szerinti országban kerül sor.

E jelentés számos információforráson alapul:

- 2013 augusztusa óta a Bizottság szolgálatai részletesen ellenőrizték a 2008/122/EK irányelv nemzeti jogszabályokba történő átültetését.
- 2014 májusában uniós szintű találkozóra került sor valamennyi tagállam hatóságainak részvételével, amelynek célja az volt, hogy megvizsgálják, miként érvényesül az irányelv minden egyes tagállamban. A Bizottság szolgálatai – amelyekhez közvetlenül a fogyasztóktól is érkeztek panaszok – továbbították a nemzeti hatóságoknak a Bizottság tudomására hozott aggályokat.
- **A szálláshelyek időben megosztott használati jogáról szóló 2008/122/EK irányelv gyakorlati alkalmazásáról készült tanulmány**
E tanulmány előkészítését egy 2014-ben készített külső tanulmány² is támogatta, ideértve egy online felmérést³, amelyet az egyes érdekelt felekkel készített interjúk⁴ és öt regionális műhelytalálkozó⁵ követett. További fontos információforrás volt az Európai Fogyasztói Központok Hálózata által használt panaszokat tartalmazó adatbázis⁶.

2. AZ IRÁNYELV ÁTÜLTETÉSE

A tagállamoknak 2011. február 23-ig kellett átültetniük az irányelvet a nemzeti jogba. 14 tagállam nem tett eleget ennek a határidőnek, a Bizottság ezért kötelezettségszegési eljárást

² A Stratégiai és Értékelési Szolgáltatások Központja (Centre for Strategy and Evaluation Services – CSES) által a szálláshelyek időben megosztott használati jogáról szóló 2008/122/EK irányelv alkalmazásáról készített értékelő tanulmány elérhető az alábbi honlapon:

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

³ Lásd a CSES zárójelentésének 3. oldalát és a B. melléklet 102. oldalát. Az online felmérés eredményeit elővigyázatosan kell értelmezni, mivel főként azon fogyasztók érdeklődésének középpontjába került, akik nehézségeket tapasztaltak az üdülési termékkel kapcsolatban. Az online felmérés eredményei ezért a problémák szerkezetére összpontosítanak: csak azon fogyasztók válaszait vették figyelembe, akik problémákat tapasztaltak. Ezen felül a válaszadók jelentős többsége (89,1 %) 2012 előtt, azaz az irányelv alkalmazását megelőzően kötött szerződést. A felmérésre válaszoló fogyasztók közel 60 %-a Spanyolországban kötötte meg szerződését.

⁴ 88 nemzeti hatósággal, az időben megosztott használati joggal foglalkozó és fogyasztóvédelmi szervezetekkel, szakosodott ügyvédi irodával, az időben megosztott használati joggal foglalkozó vállalkozással és egyéni fogyasztóval készítettek interjút.

⁵ Azokban az uniós tagállamokban, ahol jelentős az időben megosztott használati jog piaca, azaz Franciaországban, Máltán, Spanyolországban, Svédországban és az Egyesült Királyságban tartottak műhelytalálkozókat.

⁶ Az Európai Fogyasztói Központok Hálózata által 2007–2013 között bejegyzett panaszok adatait elemezték. Az információk magukban foglalták a panaszos (a fogyasztó) származási országát, a kereskedő származási országát, a panasznak a helyzetre alkalmazandó uniós jogszabály szerinti besorolását, valamint a probléma besorolását.

indított az átültetési intézkedésekről szóló tájékoztatás elmulasztása miatt⁷. A legutolsó olyan tagállam, amely az irányelvet – 2012 márciusában – teljes mértékben átültette, Spanyolország volt⁸. Következésképpen az irányelvet EU-szerte a tervezettnél több mint egy évvel később ültették át teljes mértékben. Mindez nyilvánvalóan hatást gyakorolt az irányelv gyakorlati alkalmazásának értékeléséhez szükséges adatok elérhetőségére.

Míg 15 tagállam ágazatspecifikus jogszabályban ültette át, a fennmaradó 13 tagállam az irányelvet a polgári törvénykönyvbe, a fogyasztóvédelmi törvénybe vagy más, a fogyasztóvédelmi szabályokkal kapcsolatos más általános keretrendszerbe illesztette.

2013 augusztusától az átültető intézkedések részletes elemzését követően a Bizottság párbeszédet kezdeményezett 21 tagállammal⁹ a helytelen átültetéssel kapcsolatos egyes kérdések¹⁰ tisztázása érdekében.

Az átültetés átfogó ellenőrzésének eredményeként számos tagállam módosította jogszabályait; jelenleg két tagállammal¹¹ folyik továbbra is párbeszéd.

3. AZ IRÁNYELV FŐ HORIZONTÁLIS RENDELKEZÉSEINEK HATÁSA

A 2008. évi irányelv elfogadása óta az ECC-Net által nyilvántartásba vett panaszok száma EU-szerte csökkent, a 2008–2011 közötti átlagos 2150-ről 2012–2013 között átlagosan 1820-ra¹². Az Association of Timeshare Owners Committees (TATOC)¹³ az időben megosztott használati jog egyesült királyságbeli tulajdonosait érintő panaszok számának jelentős zuhanását észlelte, akik az ECC-Net adatai szerint az ágazatban a panaszok több mint felét képviselik.

A panaszok számának csökkenése egybeesik az irányelv alkalmazásának megkezdésével. Ez az adat tehát azt sugallja, hogy – **összességében – a szálláshelyek időben megosztott használati jogáról szóló irányelv pozitív hatást fejtett ki**¹⁴.

3.1. Elállási jog

A szálláshelyek időben megosztott használati jogáról szóló 2008. évi irányelv a korábbi 10 napos minimális elállási időszakot egy teljes mértékben összehangolt, 14 napos elállási

⁷ Belgium, Ciprus, a Cseh Köztársaság, Finnország, Magyarország, Olaszország, Litvánia, Luxemburg, Málta, Lengyelország, Szlovákia, Szlovénia, Spanyolország és Svédország ellen indult kötelezettségszegési eljárás.

⁸ Az ügyeket a Bizottság 2012. május 21-én zárta le. Lásd: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-12-528_en.htm.

⁹ Ausztria, Bulgária, Cseh Köztársaság, Dánia, Németország, Észtország, Írország, Franciaország, Finnország, Lettország, Litvánia, Magyarország, Málta, Lengyelország, Portugália, Románia, Szlovénia, Szlovákia, Svédország, Spanyolország és az Egyesült Királyság.

¹⁰ Lásd a CSES zárójelentésének 2.3. fejezetét, 13. o. A helytelen átültetés főként a vonatkozó rendelkezések félreértéséből és rossz értelmezéséből adódott. Ismételtlen visszatérő kérdés volt a 9. cikk (2) bekezdésének és a 10. cikk (2) bekezdésének átültetése. Egy kivétellel valamennyi érintett tagállam módosította jogszabályait.

¹¹ Spanyolország (nem megfelelő végrehajtás) és a Cseh Köztársaság (helytelen átültetés)

¹² A CSES zárójelentésének 3.3.1. pontja, 30. o.

¹³ The Association of Timeshare Owners Committees (TATOC) az időben megosztott használati jog egyesült királyságbeli tulajdonosainak fogyasztóvédelmi szervezete (www.tatoc.co.uk). Statisztikájuk szerint 2010-ben 1537 panaszt vettek nyilvántartásba, szemben a 2013. évi 781 panasszal; Lásd még a CSES zárójelentését, 3.11. táblázat

¹⁴ Az egyéb adatok hiánya, valamint az irányelv alkalmazási idejének rövidege miatt ezen adatokból nincs lehetőség végleges következtetések levonására.

időszakkal váltotta fel EU-szerte mind a négy, az irányelv hatálya alá tartozó szerződéstípus esetében.

Az elállási jog alkalmazása

Az online felmérés szerint az elállási jog teljes körű harmonizálását mind a kereskedők, mind pedig a fogyasztók előrelépésnek tekintik. Azonban a **problémákat tapasztaló fogyasztók nagy százaléka (38,5 %)¹⁵ továbbra is arról számolt be, hogy nem tudta gyakorolni az elálláshoz való jogát¹⁶. Ez a szám azt jelzi, hogy e rendelkezés¹⁷ érvényesítése terén hiányosságok lehetnek.**

3.2. Szerződéskötést megelőző tájékoztatás és nyelvi követelmények

Az irányelv egységes szabályokat vezet be a nyelv, valamint a szerződéskötést megelőző és a szerződéskötéssel kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozóan. EU-szerte ugyanazon forgalmazási szabályok érvényesek, csökkentve ezzel a vállalkozások jogi tanácsadással kapcsolatos költségeit, lehetővé téve a fogyasztók számára, hogy megalapozott döntéseket hozzanak. Az irányelv mellékletei tartalmazzák a **szerződéskötést megelőző tájékoztatás** nyújtására szolgáló egységes formanyomtatványokat és egy formanyomtatványt, amely megkönnyíti, hogy a fogyasztó 14 napon belül gyakorolhassa elállási jogát. Az irányelv előírja, hogy az információt tartós adathordozón biztosítsák, amelyet ingyenesen és változatlan formában tárolhatnak.

A **nyelvi követelmények** tekintetében az irányelv meghatározza, hogy a fogyasztók választhatnak, hogy a szerződéskötést megelőző tájékoztatás és maga a szerződés azon tagállam nyelvén álljon rendelkezésükre, amelyben lakóhellyel rendelkeznek vagy amelynek állampolgárai.

A szerződéskötést megelőző tájékoztatásra vonatkozó követelmények alkalmazása

A felmérés eredményei alapján az irányelv hatályba lépését követően szerződést kötő és problémát tapasztaló fogyasztók 70 %-a úgy érezte, hogy a szerződési feltételekről nem kaptak megfelelő tájékoztatást. Összevetve azon fogyasztók¹⁸ 76 %-ával, akik a 2008. évi irányelv hatályba lépését megelőzően kötött szerződésük kapcsán problémákat tapasztaltak és úgy érezték, hogy a szerződési feltételekről nem kaptak megfelelő tájékoztatást, a helyzet nem sokat javult.

Mindenesetre a tanulmány szerint a szerződéskötést megelőző tájékoztatásra vonatkozó új szabályokat általában véve a fogyasztók számára előnyösnek tekintik. A vállalkozások azonban úgy vélik, hogy az új követelmények további papírmunkát okoznak és növelik a

¹⁵ A CSES zárójelentésének 3.6. ábrája

¹⁶ Azon válaszadók esetében, akik a 2008. évi irányelv alkalmazásának megkezdése előtt vásároltak időben megosztott használati jogot vagy ahhoz kapcsolódó terméket, csak 27 % jelezte ugyanezt a problémát.

¹⁷ Más forrásból származó további információ azonban nem áll rendelkezésre az irányelv hatásának megerősítéséhez.

¹⁸ E számadatok a CSES zárójelentésének 4.3. táblázatában (39. o.) foglalják össze a felmérés eredményét.

működési költségeket¹⁹. Véleményük szerint az irányelv mellékleteiben meghatározott formanyomtatványokat egyszerűsíteni lehetne.

A nyelvi követelmények alkalmazása

A felmérés eredményei²⁰ szerint az irányelv alkalmazása óta a megkérdezett fogyasztóknak (a korábbi 9 %-kal szemben) csak 7 %-a kapta kézhez a szerződéskötést megelőző tájékoztatást olyan nyelven, amelyet nem értett. A fogyasztó szempontjából tehát ez a kérdés nem tűnik aggályosnak. Egyes időben megosztott használati joggal foglalkozó vállalkozások azonban az ilyen nyelvi követelményeket költségesnek és nehézkesnek ítélik meg²¹.

3.3. Az előlegfizetés tilalma

Az elállási határidő alatt érvényesülő előlegfizetési tilalomra vonatkozó szabályt a korábbi 94/47/EK irányelvből vették át. A szálláshelyek időben megosztott használati jogáról szóló irányelv egyértelművé teszi e tilalom feltételeit, biztosítva, hogy az ellentételezés valamennyi formája – nemcsak a kereskedő, hanem bármely harmadik fél számára – tilos. Ez a kibővített elállási időszakban is alkalmazandó, abban az esetben, ha a kereskedő nem bocsátott rendelkezésre a szerződésben minden előírt információt. A kutatás szerint a fogyasztók ezt a rendelkezést előnyösnek tekintik. A kereskedők azonban ezt a tilalmat vállalkozásukra károsnak tekintik, azzal érvelve, hogy több fogyasztó nem veszi komolyan a szálláshely időben megosztott használati jogára vonatkozó szerződéséből eredő kötelezettségeit²².

Annak ellenére, hogy közel 20 éve létezik ez a rendelkezés, a kutatás azt mutatja, hogy azok a fogyasztók esetében, akik 2012-ben vagy azt követően vásároltak időben megosztott használati jogot vagy ahhoz kapcsolódó terméket és problémát tapasztaltak, 80,8 %-ukat²³ szólították fel kifizetésre az elállási időszak vége előtt.

Mindez azt mutatja, hogy a vállalkozások nem tesznek eleget ennek a rendelkezésnek, így annak érvényesítését javítani kell.

4. AZ IRÁNYELV HATÁLYA ALÁ TARTOZÓ ÜDÜLÉSI SZOLGÁLTATÁSI TERMÉKEK

4.1. A szálláshelyek időben megosztott használati jogára vonatkozó szerződések

A szálláshelyek időben megosztott használati jogára vonatkozó szerződések esetében ahhoz, hogy a szálláshelyek időben megosztott használati jogáról szóló irányelv hatálya alá

¹⁹ A CSES zárójelentésének 4.2. táblázata, 40. o.; a vállalkozások ténylegesen megnövekedett költségeit a tanulmány nem számszerűsítette.

²⁰ A CSES zárójelentésének 4.3. táblázata, 41. o.

²¹ Ez az információ az interjúkra és a vállalkozások által az online kérdőívekre adott válaszokon alapul. Az ilyen költségek számszerűsítéséhez nem állnak rendelkezésre pontos számadatok.

²² Ez az információ az interjúkra és a vállalkozások által az online kérdőívekre adott válaszokon alapul. Az ilyen költségek számszerűsítéséhez nem állnak rendelkezésre pontos számadatok.

²³ A CSES zárójelentésének 3.6. ábrája

tartozzanak, már elegendő, hogy időtartamuk a korábbi legalább három év helyett egy év legyen.

A szálláshelyek időben megosztott használati jogáról szóló irányelv megszüntette a korábbi irányelvben foglalt, az ingatlanokra vonatkozó merev hivatkozásokat, így kiterjed a körutazást végző hajókon, belvízi forgalomban közlekedő hajókon és lakókocsikban biztosított szálláshelyekre irányuló szerződésekre is.

Összehasonlító adatok (a fogyasztók körében végzett felmérés eredményei, az ECC-Net által nyilvántartásba vett panaszok)

A felmérés azt mutatja, hogy az időben megosztott használati jog hagyományos tulajdonosai által tapasztalt problémák aránya jelentősen csökkent a szálláshelyek időben megosztott használati jogáról szóló irányelv alkalmazása óta²⁴. Az ECC-Net adatok megerősítették ezt, ami azt mutatja, hogy a szálláshelyek időben megosztott használati jogáról szóló irányelv alkalmazása óta az ezen irányelvvel kapcsolatos panaszoknak csupán 16 %-át nyújtották be az időben megosztott használati jog hagyományos szolgáltatói ellen. Mindez arra utal, hogy – **összességében – ami a fogyasztóvédelmet illeti, a szálláshelyek időben megosztott használati jogáról szóló irányelv pozitív hatást fejtett ki az időben megosztott használati jog hagyományos piacára.**

Az ingatlanok időben megosztott használati jogáról szóló 2008/122/EK irányelv hatálya alá nem tartozó kérdések

A korábbi 94/47/EK irányelv korszerűsítése idején nem állt rendelkezésre bizonyíték a belső piaccal vagy a fogyasztóvédelemmel e területen kapcsolatos problémák tekintetében. A szálláshelyek időben megosztott használati jogáról szóló új irányelv tehát nem határoz meg konkrét szabályokat a fogyasztónak a szerződés felmondásához való jogára, illetve a időben megosztott használatú ingatlanokat és a kapcsolódó fenntartási díjakat érintő döntéshozatali eljárásban való részvételére vonatkozóan. Mivel ezek a kérdések nincsenek uniós szinten szabályozva, a tagállamok szabadon alkothatnak jogszabályt a fogyasztóvédelem megfelelő szintének biztosítása érdekében.

²⁴46,3 % a 2008. évi irányelv előtt, szemben az azt követő 17,1 %-kal.

1. Fenntartási díjak

A felmérés alapján a megosztott használati jog tulajdonosai gyakran szembesülnek objektíven nem indokolt fenntartási vagy szolgáltatási díjakkal. A felmérésben részt vevő és problémákat tapasztaló válaszadók 71,7 %-a találkozott ezzel a kérdéssel az irányelv alkalmazását megelőzően kötött szerződések esetében, azaz abban az időszakban, amikor a kereskedőket nem kötelezték a szerződéskötést megelőző tájékoztatásra vonatkozó követelményekről szóló harmonizált uniós szabályok²⁵. Ez a szám azóta mindössze 15,4 %-ra²⁶ csökkent. **Az ilyen adatok az irányelv által bevezetett átláthatósági követelmények kedvező kezdeti hatásaira mutatnak.**

2. A szerződés felmondása

A kutatások szerint a szálláshelyek időben megosztott használati jogára vonatkozó szerződések felmondása okozza a legnagyobb problémát a fogyasztók számára²⁷. A szálláshelyek időben megosztott használati jogára vonatkozó szerződések felmondásának eljárásai és feltételei tagállamonként változnak. Különösen problémát jeleztek a szálláshelyek időben megosztott használati jogára vonatkozó szerződéseknek a folytonosságra vagy a rendkívül hosszú távra vonatkozó záradékaival kapcsolatban, amiknek különös jelentőségük van akkor, amikor a megosztott használati jog tulajdonosa elhalálozik és a kedvezményezett fel kívánja mondani a szerződést. Az ilyen záradékok ellen a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről szóló 93/13/EGK irányelv²⁸ alapján fel kell lépni. A megosztott használati jog tulajdonosai azonban úgy tűnik, nincsenek tisztában e jogi lehetőséggel. A nemzeti végrehajtási hatóságok proaktívabb hozzáállásával, a nemzeti szinten fokozott figyelemfelkeltő tevékenységek révén, és adott esetben az időben megosztott használati jog tulajdonosainak szervezetei vagy a fogyasztói szervezetek célzott jogi lépései révén mindez megváltoztatható. Egyes országokban (például Olaszországban, Spanyolországban, Portugáliában és Franciaországban) a helyzet összetettebb, ahol a szálláshely időben megosztott használati jogát ingatlanhoz kapcsolódó jognak tekintik (és így az időben megosztott használati jog tulajdonosait nyilvántartásba kell venni a nemzeti ingatlan-nyilvántartásban). Mivel az ilyen szerződésekre úgy tekintenek, hogy azok szorosan kapcsolódnak az érintett ingatlantulajdonhoz, e szerződések automatikusan öröklődnek oly módon, hogy a kedvezményezettnek szinte semmi lehetősége nincs a felmondásukra, hacsak nem tudják értékesíteni valaki másnak. Ezen országok közül néhányban (különösen Franciaországban) a közelmúltban történt jogalkotási előrelépés, melynek célja a helyzet oly

²⁵ Lásd különösen az árak – ideértve a további kötelező költségek és egyéb rendszeres díjak – részletes leírását az irányelv I. mellékletében foglalt tájékoztatási formanyomtatványon.

²⁶ A CSES zárójelentésének 3.6. ábrája.

²⁷ A 2014 júliusában az egyesült királyságbeli Competition and Markets Authority (verseny- és piachatóság) által végzett, *Disposal of timeshares and other long-term holiday products — a report for BIS and the European Commission* (A szálláshely időben megosztott használati jogára vonatkozó szerződések és a hosszú távra szóló üdülési termékekre vonatkozó szerződések felmondása – jelentés a Nemzetközi Fizetések Bankja és az Európai Bizottság számára) című kutatási projekt. Kifejezetten azokkal a nehézségekkel foglalkozik, amelyekkel az időben megosztott ingatlanhasználati jog és a hosszú távra szóló üdülési termékek egyesült királyságbeli tulajdonosai szembesülnek jogaik értékesítése vagy szerződésük másként történő felmondása során.

²⁸ E helyzetet a 6. szakasz elemzi bővebben. 2.

módon történő megoldása, amely lehetővé teszi a kedvezményezett számára, hogy egy meghatározott időkereten belül felmondja a szerződést.

A szálláshelyek időben megosztott használati jogára vonatkozó meglévő szerződések felmondása lehetetlenségének megoldására érdekes módszert alkalmaztak egy harmadik országban, ahol az időben megosztott használati jog tulajdonosai ugyanezen problémákkal szembesültek²⁹. Az iparág szintén tett önszabályozó lépéseket a probléma megoldása érdekében; például a Resort Development Organisation nevű szervezet felkérte valamennyi tagját³⁰, hogy hozzanak létre kilépési programokat az időben megosztott használati jog azon tulajdonosai számára, akik 2012 végéig fel kívánták mondani a szálláshelyek időben megosztott használati jogára vonatkozó szerződéseiket³¹.

Az ilyen fejlemények azt mutatják, hogy a kérdés konkrét, uniós szintű jogalkotási beavatkozás nélkül megoldható. Az ilyen beavatkozás az új uniós jogszabályokra vonatkozó visszaható hatály tilalma és az arányosság általános elvei szempontjából számos kihívást teremthet.

4.2. Hosszú távra szóló üdülési termékek

A 94/47/EK irányelv felülvizsgálata idején egyértelművé vált, hogy a hosszú távra szóló üdülési termékek szabályozásának hiánya jelentős problémákat okozott a fogyasztók és vállalkozások számára egyaránt, ahogyan azt az ECC-Net-hez, a fogyasztói szervezetekhez, a hatóságokhoz és az Európai Bizottsághoz benyújtott panaszok száma is jelezte. Az ingatlanok időben megosztott használati jogáról szóló 2008/122/EK irányelv hatálya kiterjed az ilyen termékekkel kapcsolatos szerződésekre is. Hosszú távra szóló üdülési termék lehet például egy üdülési klubban való tagság, amely lehetővé teszi a fogyasztó számára, hogy világszerte diszkontrátával foglaljon szállást. Az új irányelv pontosítja, hogy az ilyen szerződések esetében a fizetést egyenlő értékű éves részletekben kell teljesíteni³². Ezen felül tisztázza, hogy az ilyen szerződéseket a fogyasztó a következő részlet megfizetésére vonatkozó fizetési felszólítás kézhezvételétől számítva szankció nélkül felbonthatja³³.

Összehasonlító adatok (a felmérés eredményei, az ECC-Net által nyilvántartásba vett panaszok)

²⁹ Az egyesült királyságbeli Competition and Markets Authority fent említett kutatása szerint Izraelben a fogyasztóvédelmi törvény közelmúltbeli módosítása lehetővé teszi a fogyasztók számára, hogy egy egyszerű írásbeli értesítés küldése révén megszüntessék azon szálláshelyek időben megosztott használati jogát, amelyről 2014. március 24-e előtt állapodtak meg. A megszüntetés a következő éves időszak végét követően lép hatályba és a kereskedő nem számíthat fel megszüntetési díjat. E törvény 2014. szeptember 24-én lépett hatályba, és az Izraelben található szálláshelyek időben megosztott használati jogára alkalmazandó. A törvény tehát alkalmazandó lesz azon uniós polgárokra is, akik az időben megosztott használati jog ottani tulajdonosai.

³⁰ A Resort Development Organisation az európai üdülési tulajdonjog EU-szerte működő kereskedelmi szervezete, ami a különféle üdülési termékek kereskedőit tömöríti magában. Lásd még: <http://www.rdo.org/>.

³¹ Az ilyen kilépési lehetőségek közé tartozik, hogy a tulajdonosok számára felajánlják egy rövid távú termékre való váltást, amely meghatározott év múlva lejár, vagy a tulajdonosokat úgynevezett „kilépési klubba” irányítják, amely a tagok számára lehetővé teszi, hogy egy minimális időszakot (rendszerint 2–5 év) követően szankció nélkül léphessenek ki.

³² A 2008/122/EK irányelv 10. cikkének (1) bekezdése.

³³ A 2008/122/EK irányelv 10. cikkének (2) bekezdése.

A fogyasztók körében végzett felmérés kiemeli, hogy élesen megnövekedett a fogyasztók által a hosszú távra szóló üdülési termékekkel kapcsolatban tapasztalt problémák száma, az irányelv előtti 11,9 %-ról az irányelv hatályba lépése utáni 57,2 %-ra³⁴. Hasonlóképpen az EC-Net adatai azt mutatják, hogy az ingatlanok időben megosztott használati jogáról szóló irányelvhez köthető összes panasz 57,6 %-át üdülési klubok ellen nyújtották be³⁵.

Mindez azt mutatja, hogy **a hosszú távra szóló üdülési termékek kereskedőinek fokozottabban eleget kell tenniük a követelményeknek és fokozottabb végrehajtási tevékenységek központjába lehetne helyezni az e kereskedelemmel kapcsolatos kérdéseket.**

4.3. Csere

A szálláshelyek időben megosztott használati jogáról szóló irányelvet megelőzően a szálláshely időben megosztott használati jogának cseréjére vonatkozó szerződések gyakran váltak panasz tárgyává; ide tartoztak azok a helyzetek, amelyekben a szakemberek a fogyasztókban azt a félrevezető képet alakították ki, hogy az időben megosztott használatú ingatlanok szinte korlátlan választékát kínálják az ilyen cserékhez. Az ilyen szerződések nem tartoztak a korábbi 94/47/EK irányelv hatálya alá. Ma a fogyasztóknak joguk van a szerződéskötést megelőző részletes tájékoztatáshoz, 14 napon belül gyakorolhatják az elállási jogot és a csereszerződésekre is alkalmazandó a kereskedőnek történő előlegfizetés tilalma.

Összehasonlító adatok (a felmérés eredményei, az ECC-Net által nyilvántartásba vett panaszok)

A felmérés rámutat arra, hogy az üdülési csererendszerekhez köthető problémák aránya a szálláshelyek időben megosztott használati jogáról szóló irányelv alkalmazása óta jelentősen csökkent: 31 %-ról 5,7 %-ra. Az ECC-Net adatai szerint a cserére irányuló szerződésekkel kapcsolatos problémák jelenleg minimálisak (a szálláshelyek időben megosztott használati jogáról szóló irányelv hatálya alá tartozó szerződésekhez kapcsolódó valamennyi panasznak csupán a 0,6 %-át teszik ki). Az Association of Timeshare Owners Committees (TATOC) adataiból hasonló eredmény született³⁶.

Ezért ami az üdülési csererendszereket illeti, az irányelv szemlátomást nagyon pozitív hatást gyakorolt.

4.4 Viszontértékesítés

A viszontértékesítési szerződéseket kifejezetten bevonták a szálláshelyek időben megosztott használati jogáról szóló 2008. évi irányelv hatálya alá. Erre annak érdekében került sor, hogy további fogyasztóvédelmet biztosítsanak azon szerződések esetében, amelyek alapján a

³⁴ A hosszú távra szóló üdülési termékekkel kapcsolatos leggyakoribb kérdés a szerződéskötést megelőző tájékoztatás nem teljesítése (félrevezető tájékoztatás a termékről, félrevezető információ a viszontértékesítés lehetőségéről és az elállási jogról), lásd a CSES zárójelentésének 3.2. ábráját.

³⁵ A CSES zárójelentésének 3.10. táblázata

³⁶ A CSES végleges jelentésének 3.11. táblázata (2013-ban csak 14 eset, összevetve a viszontértékesítési szerződésekkel kapcsolatos 277 ügyel ugyanazon időszak során)

kereskedő segítséget nyújt a megosztott használati jog tulajdonosa számára a szálláshely időben megosztott használati joga vagy a hosszú távra szóló üdülési termék viszontértékelése során. A viszontértékeléskor a fogyasztó gyakran különböző okok miatt (pl. egészségi állapot, kor, nehéz anyagi helyzet) kiszolgáltatott helyzetben van. Több panasz vonatkozott erre a kérdésre, különösen azokban az esetekben, amikor a viszontértékelési ügynök számára letétet fizettek, a viszontértékelésre azonban nem került sor. Az általános rendelkezések mellett ezért a szálláshelyek időben megosztott használati jogáról szóló irányelv most rendelkezik arról, hogy az időben megosztott használati jog vagy a hosszú távra szóló üdülési termék adásvétele tényleges megtörténtét megelőzően tilos az előlegfizetés.

Összehasonlító adatok (a felmérés eredményei, az ECC-Net által nyilvántartásba vett panaszok)

Az ECC_Net adatai szerint a viszontértékelítéshez köthető panaszok aránya az irányelv hatályba lépése előtt és után egyaránt stabil és viszonylag alacsony maradt (10 % körül).

A felmérés szerint az időben megosztott használati jogukat vagy üdülési terméküket értékesíteni próbáló fogyasztók 93,5 %-a volt sikertelen³⁷. A fogyasztóvédelmi hatóságok és a fogyasztók a csalások különböző példáit jelentették az interjúkészítés időszakában és a műhelytalálkozók során³⁸. E példák közé tartozik, amikor a viszontértékelítő vállalkozások kihasználták a kiszolgáltatott helyzetű tulajdonosokat, meggyőzve őket arról, hogy olyan megoldásokba egyezzenek bele, amelyek a termék értékesítése helyett további kifizetéseket foglaltak magukban.

A nemzeti végrehajtó hatóságoknak biztosítaniuk kell a szálláshelyek időben megosztott használati jogáról szóló 2008. évi irányelvnek az összes további vonatkozó uniós fogyasztóvédelmi jogszabállyal (különösen a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvvel és a tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelvvel) együttesen történő megfelelő végrehajtását. E jogszabályok megfelelő alkalmazása elengedhetetlen a viszontértékelítő vállalkozások által elkövetett csalások leküzdéséhez.

5. AZ IRÁNYELV HATÁLYA ALÁ NEM TARTOZÓ ÜDÜLÉSI SZOLGÁLTATÁSI TERMÉKEK, ÉS CSALÁRD GYAKORLATOK

Az e jelentést alátámasztó kutatás kiemeli a fogyasztókat az olyan új termékhez kapcsolódóan érő károkat, mint például a rövid távra szóló kedvezményes üdülési klubok (1 évnél rövidebb idejű tagság), valamint szabadidős kreditrendszerek³⁹, amelyek esetében gyakran úgy tűnik, hogy az irányelv⁴⁰ kijátszása érdekében hozzák őket létre. Más olyan kereskedelmi gyakorlatok is megjelentek, amelyek megteveszthetik a fogyasztókat és korlátozhatják őket

³⁷ A CSES zárójelentésének 4.6. és 4.7. táblázata – lehet azonban, hogy mindez pusztán csak jelzésértékű az időben megosztott használati jog és a hosszú távra szóló üdülési termékek piaca jelenlegi helyzetére nézve.

³⁸ Mindkettőt a CSES tanulmány keretében szervezték.

³⁹ A szabadidős kreditrendszerek időtartama általában 365 napnál kevesebb (rendszerint 360 nap), és ingyenes vagy kedvezményes jövőbeni üdülési foglalásokat ígérnek. A szolgáltatások széles körét kínálják, a szállás csak az egyik közülük (még akkor is, ha az írásbeli szerződésben nem is említik).

⁴⁰ Az egyesült királyságbeli Európai Fogyasztói Központ beszámolója szerint a szabadidős kreditrendszerekkel kapcsolatos fogyasztói panaszok száma 140 %-kal nőtt az évben 2013 márciusának végéig – 60 panasz a 2012. évi 25 panaszhoz képest.

jogaik gyakorlásában (pl. egy második szerződés, amely az előlegfizetési tilalom megkerülésére irányulóan előlegfizetést ír elő; olyan ajánlatok, amelyeket megtévesztő módon „nem megosztott használati jogként” hirdetnek). Úgy tűnik, hogy az irányelv követelményeinek megkerülésére irányuló tevékenységekre kerül sor. A figyelmet most arra kell összpontosítani, hogy e tevékenységeket hatékonyan kezeljék és leállítsák. Az 1994. évi irányelv felülvizsgálatát kísérő bizottsági hatásvizsgálat egyértelműen megállapította, hogy az irányelv önmagában nem képes leállítani azon vállalkozások tevékenységeit, amelyek megpróbálják megkerülni a követelményeket vagy csalárd módon lépnek fel. Az online felmérés megerősíti, hogy az ingatlanok időben megosztott használati jogának ágazata is ezen az állásponton van. A jobb érvényesítés és az érintett hatóságok – köztük a bűnüldöző hatóságok – közötti együttműködés elengedhetetlen az ilyen csalárd vállalatok és csaló kereskedők felszámolásához⁴¹.

6. MÁS VONATKOZÓ UNIÓS JOGSZABÁLYOKKAL VALÓ KÖLCÖNHATÁSOK

A szálláshelyek időben megosztott használati jogáról szóló irányelv ágazatspecifikus és kiegészíti a többi, fogyasztóvédelemről szóló horizontális uniós irányelvet, különösen a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvet⁴² – amely az ágazatban zajló megtévesztő és kereskedelmi gyakorlatok leküzdése szempontjából releváns – és a tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelvet⁴³, amely a szerződési feltételek esetleges visszaélésszerű jellegének értékelése tekintetében releváns. Az ingatlanok időben megosztott használati jogáról szóló 2008/122/EK irányelv hatálya alá tartozó szerződések azonban nem tartoznak a fogyasztói jogokról szóló 2011/83/EU irányelv⁴⁴ hatálya alá. Fontos kiemelni, hogy az ECC-Net által nyilvántartásba vett valamennyi, az időben megosztott használati joghoz vagy ahhoz kapcsolódó termékhez kapcsolódó panasznak csupán 22,7 %-a volt köthető közvetlenül vagy az 1994. évi, vagy pedig a 2008. évi irányelv által szabályozott kérdésekhez: **a panaszok nagy része a más fogyasztóvédelmi jogszabály helyes alkalmazásával kapcsolatos kérdéseket érintette.**

6.1. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv

A 2007–2013 közötti időszakban az ECC-Net által nyilvántartásba vett, az időben megosztott használati joghoz vagy ahhoz kapcsolódó termékhez kapcsolódó valamennyi panasz 29,2 %-a volt köthető tisztességtelen kereskedelmi gyakorlathoz. Az online felmérés még szembetűnőbb számadatokat tár fel: a problémákat tapasztaló válaszolóknak nem kevesebb mint 75 %-a, illetve 68,6 %-a érezte úgy, hogy félrevezette őt a hosszú távra szóló üdülési termékre vagy az időben megosztott használati jogra vonatkozó ajánlat. 40 %, illetve 54,3 % érezte úgy, hogy nyomást gyakoroltak rá a hosszú távra szóló üdülési termékkel vagy az időben megosztott használati joggal kapcsolatos tranzakció tekintetében. A tisztességtelen

⁴¹ Lásd még e jelentés 10. szakaszát: az irányelv érvényesítése, „Rendőrségi nyomozás és büntetőeljárás” című alszakasz.

⁴² 2005/29/EK irányelv, HL L 149., 2005.6.11., 22. o.

⁴³ 93/13/EGK irányelv, HL L 95., 1993.4.5., 29. o.

⁴⁴ 2011/83/EU irányelv, HL L 304., 2011.11.22., 64. o.

kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv valamennyi, fogyasztóval szemben folytatott kereskedelmi gyakorlatra alkalmazandó, ideértve azokat is, amelyek a szálláshelyek időben megosztott használati jogáról szóló irányelv hatálya alá tartozó szerződések megkötéséhez vezetnek. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv a benne foglalt – a félrevezető tevékenységeket, mulasztásokat és agresszív kereskedelmi gyakorlatokat tiltó – elv alapú szabályok révén lehetővé teszi az illetékes hatóságok számára, hogy a szerződéskötés előtt, alatt és után is védjék a fogyasztókat. Az erőszakos eladási módszerek és a viszontértékesítési csalások még mindig gyakoriak ebben az üdülési iparágban. A jogalkalmazó hatóságoknak tehát ebben az iparágban szigorúan kell alkalmazniuk a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvet.

6.2. A tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelv

A megosztott használati joggal kapcsolatban az ECC-Net által 2012–2013-ban⁴⁵ nyilvántartásba vett panaszok 45 %-a volt köthető a szerződési feltételekhez. A tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelv általában alkalmazandó a fogyasztói szerződésekre, ezért ide tartoznak a szálláshelyek időben megosztott használati jogára vonatkozó szerződések és az üdülési szerződések is. Megelőzi a felek szerződésből eredő jogaiban és kötelezettségeiben a fogyasztó kárára előidézett jelentős egyenlőtlenségeket azáltal, hogy előírja például, hogy az egyedileg meg nem tárgyalta szerződési feltételeket egyszerű, közérthető nyelven kell megfogalmazni, hogy a kétértelműségeket a fogyasztó számára előnyös módon értelmezzék, és a tisztességtelen szerződési feltételek ne jelentsenek kötelezettséget a fogyasztóra nézve. A tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelv ezért kiegészíti az ingatlanok időben megosztott használati jogáról szóló irányelvet a fogyasztók szerződéskötést követő védelme terén. A jogalkalmazó hatóságoknak az irányelvet a szerződést követő helyzetekben is alkalmazniuk kell (pl. azokban az esetekben, amikor a fenntartási díjakat indokolás nélkül, egyoldalúan emelik meg, illetve a szerződés folytonosságra vonatkozó záradékot tartalmaz). Az egyéni fogyasztók számára nehézségekbe ütközhet, hogy a tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelv alapján a szerződésükkel kapcsolatban keresetet indítsanak, ezért a fogyasztóvédelmi szervezeteknek aktívabbnak kellene segítséget nyújtaniuk az egyének számára érdekeik védelméhez, és a bírósági eljárás során is aktívabb szerepet játszhatnának.

6.3. A fogyasztói jogokról szóló irányelv

A fogyasztói jogokról szóló, 2014. június 13. óta hatályos 2011/83/EU irányelv megerősíti a fogyasztók jogait, különös tekintettel a távollevők között kötött szerződések és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetében a szerződéskötést megelőző tájékoztatásra és az elállási jogra vonatkozó, teljes mértékben harmonizált követelményekre. Érdemes megjegyezni, hogy az szálláshelyek időben megosztott használati jogáról szóló 2008/122/EK irányelv e fogyasztóvédelmi jogok előfutára volt.

A fogyasztói jogokról szóló irányelv csak azokra a szerződésekre terjed ki, amelyek nem tartoznak az szálláshelyek időben megosztott használati jogáról szóló irányelv hatálya alá.

⁴⁵ A CSES zárójelentésének 3.8. ábrája.

Ezért a szálláshelyek időben megosztott használati jogáról szóló irányelv megkerülése érdekében létrehozott minden üdülési termék elvben tehát a fogyasztói jogokról szóló irányelv hatálya alá tartozik. Lefedi például az egy évnél rövidebb szerződéseket, illetve azokat a szerződéseket, amelyek a szállást nem foglalják magukban. Ezekben az esetekben a fogyasztói jogokról szóló irányelv alapján a szerződéskötést megelőző tájékoztatáshoz való jog alkalmazandó. Ezen felül a szerződés megkötésétől számított 14 naptári napon belül való elálláshoz való jog alkalmazandó valamennyi olyan szerződésre, amelynek megkötésére az üzlethelyiségen kívül vagy távközlési eszközök révén került sor. Amennyiben a fogyasztót a szerződéskötést megelőzően nem tájékoztatják kellően az elállási jogáról, az elállási időszakot egy évvel meghosszabbítják, azaz az elállási időszak egy év és 14 nap lesz.

7. FIGYELEMFELKELTÉS

Az online felmérés szerint a **válaszadók általában nincsenek kellően tisztában az ingatlanok időben megosztott használati jogának ágazatában és az üdülési iparágban lehetséges szakmai mulasztásokkal**⁴⁶.

Számos tagállamban tettek erőfeszítéseket a figyelemfelkeltésre, már a szálláshelyek időben megosztott használati jogáról szóló irányelv alkalmazása előtt is.

Dániában 2013 őszén az egyik fő televíziócsatorna sugározott egy üdüléssel kapcsolatos csalásokról szóló televíziós műsort. Ezt követően a dániai Európai Fogyasztói Központ több megkeresést is kapott a segítségért folyamodó fogyasztóktól.

Az Egyesült Királyságban egy speciális (a csalások elleni küzdelemmel foglalkozó) munkacsoportot hoztak létre annak érdekében, hogy tájékoztassák a fogyasztókat az üdüléssel kapcsolatos csalásokról, valamint a csalások azonosítása és kivizsgálása érdekében. A tisztességes kereskedelemért felelős hivatal (jelenleg verseny- és piachatóság) repülőtéri kampányokat folytatott annak érdekében, hogy figyelmeztesse a fogyasztókat a külföldön vásárolt időben megosztott használati joggal és az esetleges üdülési csalásokkal járó kockázatokra. E fellépések ellenére még mindig az egyesült királyságbeli fogyasztók válnak leggyakrabban a csalárd kereskedők áldozatává⁴⁷.

2014-ben számos Európai Fogyasztói Központ részvételével közös projektet indítottak a hatékony megelőző kampányok kidolgozása érdekében, ami magában foglalja a fogyasztóknak szánt gyakorlati tanácsok összeállítását és anyagot szolgáltat egy internetes figyelemfelkeltő kampányhoz. Az Európai Fogyasztói Központok a honlapjaikon teszik közzé e gyakorlati tanácsokat és aktívan előmozdítják azok alkalmazását.

⁴⁶ A válaszadók 33,2 %-a egyáltalán nincs tisztában, további 35,3 % nem nagyon van tisztában ezekkel. A válaszadók csupán 10 %-a volt tisztában az ingatlanok időben megosztott használati jogának ágazatában és az üdülési iparágban zajló szakmai mulasztásokkal. Lásd a CSES zárójelentésének 4.8. táblázatát

⁴⁷ Az ECC-Net adatai azt jelzik, hogy az időben megosztott használati joghoz vagy ahhoz kapcsolódó termékre vonatkozóan 2007 és 2013 között benyújtott panaszoknak körülbelül a felét jelentették az egyesült királyságbeli fogyasztók.

Egyértelműen hasznos lenne még több figyelemfelkeltő tevékenység, hogy a fogyasztók jobb tájékoztatásban részesüljenek. Az Európai Fogyasztói Központok munkája egy lépés a megfelelő irányba.

8. AZ IPARÁGI ÖNSZABÁLYOZÁS ÉS MAGATARTÁSI KÓDEX

Magatartási kódexek

A kutatás azt mutatja, hogy a vállalkozások és a fogyasztók szervezetei egyaránt hajlandók hozzájárulni a szálláshelyek időben megosztott használati jogáról szóló irányelv jobb érvényesítéséhez. **Mind a Resort Development Organisation, mind pedig a TATOC⁴⁸ előírja az üzleti szférából érkező tagjai számára a magatartási kódexüknek való megfelelést. Egyéb intézkedéseket is hoztak az alternatív vitarendezés kapcsán, hogy javítsák az iparág egészéről alkotott képet. Ezek a kódexek az önszabályozás tekintetében olyan keretrendszert biztosítanak, amelyet megszilárdíthat a hatóságokkal együttműködve végzett munka, amely a fogyasztók körében – a jogaik és a csaló kereskedők által jelentett veszélyek tekintetében – zajló figyelemfelkeltésre irányul.**

9. ALTERNATÍV VITARENDEZÉS ÉS A JOGVITÁK ONLINE RENDEZÉSE (ALTERNATÍV ÉS ONLINE VITARENDEZÉSI PLATFORM)

EU-szerte az Európai Fogyasztói Központok segítséget nyújthatnak a fogyasztók számára abban, hogy panaszukat a vitarendezési mechanizmusukon keresztül nyújtsák be a kereskedők számára. A szálláshelyek időben megosztott használati jogáról szóló irányelv 14. cikke felkéri a tagállamokat, hogy ösztönözzék a kereskedőket az alternatív vitarendezési eljárások kialakítására. A megosztott használati joggal kapcsolatban várhatóan javítani fog a helyzeten az ugyan még mindig gyerekcipőben járó, a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló irányelv, amelyet 2015. július 9-től valamennyi tagállamban alkalmazni kell. Ez biztosítani fogja, hogy az alternatív vitarendezési testületek és eljárások EU-szerte a fogyasztók rendelkezésére álljanak és a fogyasztók tisztában legyenek az alternatív vitarendezés lehetőségével annak révén, hogy a kereskedők számára tájékoztatási kötelezettséget ír elő.

A fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló uniós rendelet várhatóan szintén elősegíti az ilyen mechanizmusok igénybevételét mind a belföldi, mind a határokon átnyúló, szerződéses jogviták esetében, amelyek az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekből eredő szerződéses kötelezettségeket érintik. 2016. január 9-től az online vitarendezési platform lehetővé teszi a fogyasztók számára, hogy jogvitáik alternatív rendezésére irányuló kérelmeiket online nyújtsák be, és a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló irányelv alapján a Bizottságnak bejelentett alternatív vitarendezési testületekhez utalja őket. Egyes vállalkozások és az időben megosztott használati jog tulajdonosainak szervezetei már biztosítanak alternatív vitarendezési rendszereket. 2005-ben például a Resort Development Organisation létrehozta a saját vitarendezési rendszerét az ingatlanok időben megosztott használati jogának ágazata részére. Míg ez előrelépést jelent, ezek a mechanizmusok továbbra is viszonylag eredménytelenek a csalárd vállalkozók tekintetében.

⁴⁸ A TATOC (lásd a 12. lábjegyzetet) lehetőséget nyújt a jogszerűen működő vállalkozások számára, hogy kapcsolt vállalkozássá váljanak. A TATOC saját magatartási kódexszel és alternatív vitarendezési mechanizmussal rendelkezik.

10. AZ IRÁNYELV ÉRVÉNYESÍTÉSE

Érvényesítési kérdések a fogyasztó és a kereskedő szerinti országoként

Az időben megosztott használati joghoz vagy ahhoz kapcsolódó termékekre vonatkozóan 2007 és 2013 között benyújtott, az ECC-Net adatbázisában rögzített panaszoknak körülbelül a felét jelentették az egyesült királyságbeli fogyasztók⁴⁹. Az ECC-Net által rögzített fogyasztói panaszok túlnyomó többségét spanyolországi székhelyű kereskedők ellen nyújtották be⁵⁰.

Alkalmazható szankciók

A jogérvényesítési eljárások és a szankciók tagállamonként jelentős mértékben változnak. A tagállamok mérlegelési jogkörébe tartozik, miként felelnek meg a szálláshelyek időben megosztott használati jogáról szóló irányelvnek, hogy biztosítsák a hatékony jogérvényesítési eszközöket és hatékony, arányos és visszatartó erejű szankciókat vessenek ki annak érdekében, hogy a kereskedők megfeleljenek az irányelv rendelkezéseinek.

A végrehajtó hatóságok számára az irányelv megsértése esetén rendelkezésre álló szankciók jelentősen eltérőek a különböző tagállamokban: az 1 500 EUR összegű közigazgatási bírságtól a 100 000 EUR-t meghaladó bírságokig, illetve a kereskedő éves bevétele alapján (pl. 10 %-ig terjedő) kiszabott bírságok⁵¹.

Rendőrségi nyomozás és büntetőeljárás

A különböző szervezetek által nyilvántartásba vett fogyasztói panaszok nagy száma fényében a nemzeti fogyasztóvédelmi törvények által előírányzott szankciók nem tűnnek elég eredményesnek a csalárd kereskedők visszatartása tekintetében⁵². A „csalásnak” nincs bűncselekményként való uniós szintű fogalom meghatározása⁵³; azonban ez nem tűnik problémának, mivel a csalást valamennyi tagállam saját büntetőjogában – meghatározott körülmények fennállása mellett – bűncselekménynek minősíti; ez a bűncselekmény jellemzően azokat a gyakorlatokat foglalja magában, amelyek célja, hogy a fogyasztókat szándékosan félrevezessék és pénzt kényszerítsenek ki tőlük anélkül, hogy szándékukban állna szolgáltatást nyújtani vagy biztosítani az ígért jellemzőkkel rendelkező terméket. Így

⁴⁹ A panaszok majdnem egyötöde érkezett Skandináviában (különösen Svédországban és Norvégiában) élő fogyasztótól. Egyéb érintett fogyasztók Németországból, Belgiumból és Hollandiából származtak. Lásd a CSES zárójelentésének 3.3.2. fejezetét

⁵⁰ A 2007 és 2013 között nyilvántartásba vett valamennyi panasz több mint 75 %-át spanyolországi kereskedők ellen nyújtották be, őket követték a görögországi székhelyű kereskedők, akiket a panaszok 10 %-a, a máltai székhelyűeket pedig a panaszok 5 %-a érintett.

⁵¹ Észtország – a legalacsonyabb szintű szankciókat alkalmazó ország – nemrég módosította jogszabályait. A kiszabható szankció jelenleg az eredeti 640 EUR-ról 9 600 EUR-ra nőtt. Lásd a CSES zárójelentésének 6.3. fejezetét

⁵² Lásd a CSES zárójelentésének 4.6. fejezetét és 4.9. táblázatát: a felmérésben részt vevő vállalkozások körülbelül 60 %-a véli úgy, hogy az irányelv – annak ellenére, hogy jelentős védelmet nyújt a fogyasztók számára – nem kellően eredményes a csalárd kereskedőkkel szemben, akik szándékosan sértik meg a fogyasztóvédelmi törvényeket.

⁵³ Az Unió pénzügyi érdekeit sértő csalások esetében létezik a csalás uniós szintű fogalom meghatározása, amely immár szerepel az Európai Közösségek pénzügyi érdekeinek védelméről szóló, 1995. július 26-i egyezményben is. Ezen egyezmény helyébe az Unió pénzügyi érdekeit érintő csalás ellen büntetőjogi eszközökkel folytatott küzdelemről szóló irányelv lép, amelyről az Európai Parlament és a Tanács jelenleg tárgyal (lásd a 2012. július 11-i COM(2012) 363).

nincsenek arra utaló jelek, hogy szükség lenne a csalás uniós szintű fogalommeghatározására; inkább a büntetőjog ambiciózusabb alkalmazására lenne szükség e téren. A tagállamokat tehát ösztönözni kell arra, hogy aktívabb megközelítést alkalmazzanak a csalárd gyakorlatok vizsgálata és büntetőeljárás alá vonása tekintetében⁵⁴.

Egyes tagállamokban úgy tűnik, hogy a fogyasztókat érintő csalásokban részt vevő csalárd kereskedők elleni nyomozások és ezek büntetőeljárás alá vonása nem jelent prioritást. Az ilyen magatartás súlyának értékelésekor a bűncselekmény teljes terjedelmét (ideértve a pénzmosást) és a bűnszervezetek esetleges részvételét is figyelembe kell venni.

A fogyasztói szervezetek és a vállalkozói szövetségek rendkívül aktívan támogatták a bűnüldöző hatóságokat a vállalkozások által elkövetett csalárd magatartásokra vonatkozóan folytatott nyomozás és az ellenük indított büntetőeljárás során. Az ilyen jellegű segítségnyújtás eredményeként sikeresen indulhatott néhány jelentős büntetőeljárás csalárd kereskedők ellen.⁵⁵

Az ilyen csalárd gyakorlatok határokon átnyúló dimenziója és a bűnüldöző hatóságok (rendőrség, ügyészségek, bíróságok) intézkedéseinek eredményessége nagyban függ a tagállamok illetékes hatóságai között meglévő büntetőjogi együttműködés sikerétől. A büntetőügyekben folytatott együttműködésről szóló meglévő uniós jogszabályok átfogó jogi keretet biztosítanak e célra. A büntetőügyekben kibocsátott **európai nyomozási határozatról** szóló [2014/41/EU irányelv](#) egyszerűbbé teszi az igazságügyi hatóságok számára, hogy bármely nyomozás során egy másik uniós tagállamból bizonyítékokat gyűjtsenek.⁵⁶ Az irányelv hatálya alá tartozó nyomozati intézkedések magukban foglalják a tanúk kihallgatását, a végrehajtó hatóságnak már birtokában lévő információ vagy bizonyíték megszerzését, és (további biztosítékok mellett) távközlési eszközök lehallgatását és bankszámlák nyomon követését, illetve a számlákra vonatkozó információkat. Ami az ügyészségi szakaszt érinti, (a [2002/584/IB](#) tanácsi kerethatározat által létrehozott) **európai elfogatóparancs** rendkívül hatékony eszköz, amely azt a célt szolgálja, hogy büntetőeljárás lefolytatása, szabadságvesztés-büntetés, illetve szabadságelvonással járó intézkedés végrehajtása végett a keresett személyt elfogják és átadják.

A hitel- vagy betétikártya-tranzakció törlése mint jogorvoslat

A szálláshelyek időben megosztott használati jogáról szóló 2008/122/EK irányelv megsértése esetén a pénzforgalmi szolgáltatók által kínált bankkártyatranzakció-törlést a jogorvoslat

⁵⁴ Az ilyen fellépések hatékonysága a következő példán szemléltethető: 2013-ban a svéd fogyasztóvédelmi központ által nyilvántartásba vett panaszok számában jelentős csökkenés mutatkozott. Ez a zuhanás egybeesett a (svéd fogyasztók fő üdülési célpontját jelentő) spanyolországi üdülési ágazatban tevékenykedő csalárd kereskedők ellen 2013-ban végrehajtott két fontos rendőri akcióval. Ennek eredményeként Spanyolországban 18 vállalatot számoltak fel.

⁵⁵ A Mindtimeshare – egy Spanyolországban bejegyzett társulás, amely az időben megosztott használati jog azon európai tulajdonosainak érdekeit képviseli, akik csalás áldozatává váltak – rendkívül aktív segítséget nyújtott a hatóságok számára a gátlástalan vállalatok ellen indított fellépések során. Ennek eredményeként 2013-ban 18 spanyolországi székhelyű vállalatot számoltak fel. Franciaországban az APAF-VTP fogyasztói szervezet rendkívül tevékeny, és hozzájárult a csalárd kereskedők elleni vádemeléshez, pl. a 2014. január 9-i Hakim Bouri ügyben és a 2014. január 24-i Christine Dricot ügyben (a CSES zárójelentésének 6.5. fejezete, 83. o.).

⁵⁶ Az irányelvet a tagállamoknak 2017. május 22-ig kell átültetniük.

egyik leghatékonyabb rövid távú módjaként azonosították. E folyamat során a fogyasztók kérhetik hitel- vagy betéti kártyájuk kibocsátóját, hogy vonja vissza a bankkártya-tranzakciót, amennyiben a vásárolt áruval vagy szolgáltatással problémát tapasztalnak, különösen abban az esetben, ha jogellenes tevékenység bizonyítható. A kutatások azt mutatták, hogy ezt sikeresen alkalmazták a jogorvoslat biztosítása érdekében azon fogyasztók esetében, akiket előlegfizetésre köteleztek, de azt követően nem gyakorolhatták az elállási jogukat. A belső piaci pénzforgalmi szolgáltatásokról szóló 2007/64/EK irányelv⁵⁷ és a fogyasztói hitelmegállapodásokról szóló 2008/48/EK irányelv⁵⁸ alkotja a bankkártya-tranzakció törlésének fő jogalapját. A 2008/48/EK irányelvnek a hitelkártya-tranzakció törlésére kiterjedő 15. cikke⁵⁹ alkalmazandó abban az esetben, ha a bankkártya-tranzakció törlésére nem szerződésszerű áru vagy a szolgáltatás miatt kerül sor. A betéti kártyával történő vásárlásokra ugyanakkor kiterjedhetnek a nemzeti jogszabályok⁶⁰ vagy a bankkártya társaságok működési szabályai. A nemzeti fogyasztóvédelmi hatóságok és az Európai Fogyasztói Központok adott esetben módszeresen javasolhatnák a fogyasztó számára, hogy – a betartandó esetleges határidők miatt – a lehető leghamarabb kérjék a bankokat a bankkártya-tranzakció törlésére⁶¹.

11. KÖVETKEZTETÉSEK

A fenti magállapítások alapján az irányelv alkalmazása tekintetében a Bizottság az alábbi következtetésekre jutott:

- **A szálláshelyek időben megosztott használati jogáról szóló irányelv a hatálya alá eső, a szálláshelyek időben megosztott használati jogára vonatkozó szerződések, a hosszú távra szóló üdülési termékekre vonatkozó szerződések, a viszontértékesítési szerződések és csereszerződések tekintetében hasznos fogyasztóvédelmi eszköznek tűnik e konkrét üdülési ágazatban.**
- **Az irányelv hatályán kívül eső szempontok** (mint például a szerződés megszüntetése) **kapcsán továbbra is problémák merülnek fel.** Az elemzés azonban azt mutatta, hogy ezek szempontok a nemzeti szintű beavatkozások, hatékony önszabályozási intézkedések és más releváns uniós fogyasztóvédelmi jogszabályok jobb érvényesítése révén sikeresen kezelhetők.

⁵⁷ A 2007/64/EK irányelv jogalapot biztosít a nem engedélyezett kártyahasználat esetén történő bankkártya-tranzakció törléséhez.

⁵⁸ A 2008/48/EK irányelv jogalapot biztosít a nem szerződésszerű áru vagy szolgáltatás esetén történő bankkártya-tranzakció törléséhez.

⁵⁹ 15. cikk (1) Ha a fogyasztó adásvételi vagy szolgáltatásnyújtási szerződés tekintetében a közösségi jog alapján az elállás jogát gyakorolja, a továbbiakban kapcsolt hitelmegállapodás nem kötelezheti.

(2) Ha a kapcsolt hitelmegállapodás tárgyát képező áru értékesítésére vagy szolgáltatás nyújtására nem vagy csak részben került sor, vagy azok nem felelnek meg az adásvételi vagy szolgáltatásnyújtási szerződésben foglaltaknak, a fogyasztó jogorvoslattal élhet a hitelezővel szemben, amennyiben a fogyasztó az értékesítővel vagy a szolgáltatásnyújtóval szemben jogorvoslattal élt, de az adásvételre vagy szolgáltatásnyújtásra vonatkozó jog vagy szerződés szerinti igényeit nem tudta érvényesíteni. A tagállamok határozzák meg, hogy a jogorvoslat milyen mértékig és feltételek mellett gyakorolható.

⁶⁰ Például Dániában vagy Portugáliában

⁶¹ Lásd a részletes ECC-Net jelentést a bankkártya-tranzakció törléséről az EU-ban/EGT-ben: http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/chargeback_report_en.pdf.

- Mindazonáltal különös figyelmet kell fordítani azon jogi konstrukciókra és gyakorlatokra, amelyek az irányelv megkerülését célozzák. A **fogyasztói jogokról szóló irányelv, a tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelv és a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv mind segíthetnek az ilyen kijátszások kezelésében.** A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvre vonatkozó felülvizsgált iránymutatás többek között ezen irányelv és a szálláshelyek időben megosztott használati jogáról szóló irányelv közötti kölcsönhatással is foglalkozik⁶².
- **Ebben a szakaszban nem tűnik szükségesnek az irányelv hatályának vagy rendelkezéseinek módosítása.**
- Annak érdekében, hogy az irányelv hatékonyabbá váljon, **bátorítani kell a nemzeti végrehajtó hatóságokat, hogy bizonyos üzleti gyakorlatokra és kereskedőkre összpontosítsanak.** Különösen vonatkozik ez Spanyolországra, amely az uniós, izlandi és norvég Európai Fogyasztói Központok által jelentett összes panasz felében érintett.
- Amennyiben egy magatartás bűncselekményre utal, a bűnüldöző hatóságokat haladéktalanul értesíteni kell a nyomozás megindítása érdekében. A csalárd gyakorlatok határokon átnyúló dimenziója hatékonyabban kezelhető a tagállamok bűnüldöző hatóságai között létrehozott büntetőjogi együttműködésre vonatkozó intézkedések jobb kihasználásával. A büntetőügyekben folytatott együttműködésről szóló meglévő uniós jogszabályok már átfogó jogi keretet biztosítanak e célra.
- A meglévő problémák lehetséges alternatív megoldásai – például a figyelemfelkeltő kampányok, az önszabályozás és az alternatív vitarendezési mechanizmusok – szintén pozitív hatást fejthetnek ki. E tekintetben az Európai Fogyasztói Központok honlapjaikon külön részt alakítottak ki a fogyasztóknak szánt gyakorlati tanácsok számára, amely hamarosan elérhetővé válik.⁶³
- **A nemzeti fogyasztóvédelmi hatóságok átfogóbb stratégiai javíthatják a fogyasztók tudatosságát, biztosítva ezzel, hogy az állampolgárok az esetleges csalások kapcsán tájékozottabbakká váljanak.** A fogyasztóvédelem leghatékonyabb módja a megelőzés. A kutatások azt mutatják, hogy **a jogszerűen működő vállalkozások aktívan dolgoznak hírnevükön és szeretnék, ha az uniós szabályozási rendszernek megfelelő vállalkozásként tekintenének rájuk.** Az e vállalkozásokat képviselő szervezetek és ügyfeleik magatartási kódexeket dolgoznak ki, létrehozzák az alternatív vitarendezési mechanizmusokat és együttműködnek a bűnüldöző hatóságokkal az ebben az üdülési ágazatban működő csalárd kereskedők azonosításakor.

⁶² A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvre vonatkozó felülvizsgált iránymutatást 2016 nyara előtt teszik közzé és az alábbi honlapon lesz elérhető: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/unfair-practices/index_en.htm

⁶³ Lásd e jelentésnek a figyelemfelkeltésről szóló 7. fejezetét.

- A Bizottság megtette az Európai Unió működéséről szóló szerződés 258. cikke szerinti szükséges lépéseket azokban az esetekben, amikor egy tagállam nem tett eleget átültetési kötelezettségének. A Bizottság gyakorolni fogja az e cikk szerinti hatáskörét minden olyan esetben, amikor egy tagállam nem tesz eleget végrehajtási kötelezettségeinek. Ezért a Bizottság szolgálatai párbeszédet kezdtek Spanyolországgal az irányelv helyes érvényesítése tekintetében.
- A Bizottság tovább ösztönzi a tagállamokat, hogy adott esetben fokozzák az érvényesítési fellépéseiket, többek között a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat révén⁶⁴, és biztosítja, hogy az irányelv rendelkezéseinek valamennyi tagállamban megfeleljenek. Megfontolásra kerülnek további lépések, mint például a kulcsfontosságú érdekelt felekkel tartott célzott műhelytalálkozók. Az e jelentésre nemzeti szinten tett válaszlépések száma és hatása fényében, amennyiben szükségesnek bizonyul, az irányelv alkalmazásának általános helyzetéről három év múlva további értékelést bocsáthatnak ki.

⁶⁴ Az Európai Parlament és a Tanács 2004. október 27-i 2006/2004/EK rendelete a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről (HL L 364., 2004.12.9., 1. o.).