

Brussel, 16.12.2015
COM(2015) 644 final

**VERSLAG VAN DE COMMISSIE AAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE
RAAD**

Verslag over de evaluatie van Richtlijn 2008/122/EG van het Europees Parlement en de Raad van 14 januari 2009 betreffende de bescherming van de consumenten met betrekking tot bepaalde aspecten van overeenkomsten betreffende gebruik in deeltijd, vakantieproducten van lange duur, doorverkoop en uitwisseling

1. INLEIDING

Dit verslag bevat een beoordeling van de toepassing van Richtlijn 2008/122/EG (de timesharingrichtlijn) in de lidstaten en een evaluatie van het effect ervan.

Bij Richtlijn 2008/122/EG werd de oudere Richtlijn 94/47/EG¹ ingetrokken en vervangen door gemoderniseerde bepalingen in verband met de verschijning van nieuwe producten op de reismarkt. De nieuwe richtlijn bestrijkt een groter aantal vakantiegebonden diensten die gekenmerkt worden door langlopende verbintenissen of voor de consument aanzienlijke financiële risico's inhouden, namelijk:

- **overeenkomsten betreffende gebruik in deeltijd** met een looptijd van meer dan een jaar uit hoofde waarvan een consument tegen vergoeding het recht verkrijgt om een overnachtingsaccommodatie voor meer dan één verblijfsperiode te gebruiken;
- **overeenkomsten betreffende een vakantieproduct van lange duur** waarbij een consument tegen vergoeding het recht verkrijgt op voordelen inzake accommodatie, al dan niet tezamen met reizen of andere diensten (zoals het lidmaatschap van een “vakantiekortingclub”, die kortingen aanbiedt op reizen en accommodatie in verschillende vakantieonderkomens voor een vaste periode);
- **uitwisselingsovereenkomsten** waarbij een consument tegen vergoeding toetreedt tot een systeem waarbij hem overnachtingsaccommodatie of andere diensten worden geboden in ruil voor het feit dat hij tijdelijk aan anderen toegang verleent tot de rechten die hij uit hoofde van zijn overeenkomst betreffende gebruik in deeltijd geniet;
- **doorverkoopovereenkomsten** waarbij een handelaar een consument tegen vergoeding bijstaat om zijn recht van gebruik in deeltijd of vakantieproduct van lange duur door te verkopen.

In de timesharingrichtlijn worden voor dergelijke overeenkomsten een aantal rechten van de consument vastgesteld. Deze rechten omvatten **strikte regels inzake de precontractuele en contractuele informatie** die de handelaar aan de consument moet verstrekken, het **recht van de consument om de overeenkomst binnen 14 kalenderdagen te herroepen** en een **verbod op vooruitbetalingen tijdens de herroepingstermijn**.

Timesharing en andere vakantieproducten van lange duur zijn vaak grensoverschrijdend van aard: de marketing en/of de sluiting van de overeenkomst vindt plaats buiten het land waar de consument woont en de eigendommen of clubs zijn in het buitenland gelegen.

¹ Richtlijn 94/47/EG van het Europees Parlement en van de Raad van 26 oktober 1994 betreffende de bescherming van de verkrijger voor wat bepaalde aspecten betreft van overeenkomsten inzake de verkrijging van een recht van deeltijds gebruik van onroerende goederen.

Dit verslag is gebaseerd op een aantal informatiebronnen:

- de diensten van de Commissie verrichten sinds augustus 2013 grondige controles waarbij wordt nagegaan of de omzetting van Richtlijn 2008/122/EG in de nationale wetgeving voldoet aan de bepalingen van de richtlijn;
- in mei 2014 is een bijeenkomst op EU-niveau met de autoriteiten van alle lidstaten georganiseerd om inlichtingen in te winnen over het functioneren van de richtlijn in alle lidstaten. De Commissie heeft ook rechtstreeks van consumenten klachten ontvangen en heeft de problemen die haar ter ore zijn gekomen, voorgelegd aan de nationale autoriteiten;
- een **studie over de praktische toepassing van Richtlijn 2008/122/EG**:
Bij het opstellen van dit verslag is ook gebruikgemaakt van een in 2014 verrichte externe studie², die onder meer een online-enquête³, gesprekken met afzonderlijke betrokkenen⁴ en vijf regionale workshops⁵ omvatte. De klachtendatabase van het netwerk van Europese consumentencentra (ECC-Net)⁶ was eveneens een belangrijke informatiebron.

2. OMZETTING VAN DE RICHTLIJN

De lidstaten hadden tot 23 februari 2011 de tijd om de richtlijn in hun nationale wetgeving om te zetten. In veertien lidstaten werd deze termijn niet gehaald, wat voor de Commissie aanleiding was om inbreukprocedures wegens niet-mededeling van omzettingsmaatregelen in te leiden⁷. Spanje was in maart 2012 de laatste lidstaat die de richtlijn volledig omzette⁸. De richtlijn was dus pas ruim een jaar later dan gepland in de hele EU volledig omgezet. Dat had uiteraard gevolgen voor de beschikbaarheid van gegevens aan de hand waarvan de praktische toepassing kan worden beoordeeld.

² Evaluation Study on the Application of the Timeshare Directive 2008/122/EC, uitgevoerd door het Centre for Strategy and Evaluation Services (CSES), beschikbaar op:

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

³ Zie blz. 3 en bijlage B (blz. 102) van het eindverslag van het CSES. De resultaten van deze online-enquête moeten met enige omzichtigheid worden geïnterpreteerd, aangezien de enquête met name onder de aandacht kwam van consumenten die problemen hadden ondervonden met hun vakantieproduct. De resultaten van de online-enquête zijn dan ook toegespitst op de structuur van de problemen – slechts de reacties van consumenten die een probleem hadden ondervonden, werden in aanmerking genomen. Bovendien had de overgrote meerderheid van de respondenten (89,1%) een overeenkomst gesloten vóór 2012, d.w.z. voordat de richtlijn van toepassing was. Bijna 60% van de respondenten had een overeenkomst gesloten in Spanje.

⁴ Er werden gesprekken gevoerd met 88 nationale autoriteiten, timesharingorganisaties en consumentenverenigingen, gespecialiseerde advocatenkantoren, timesharingbedrijven en afzonderlijke consumenten.

⁵ De workshops werden gehouden in EU-lidstaten met een significante timesharingmarkt, d.w.z. Frankrijk, Malta, Spanje, Zweden en het Verenigd Koninkrijk.

⁶ De gegevens van de in 2007–2013 in ECC-Net geregistreerde klachten werden geanalyseerd. De vastgelegde gegevens omvatten het land van herkomst van de klager (de consument), het land van herkomst van de handelaar, de indeling van de klacht volgens het toepasselijke EU-instrument en de categorie van het probleem.

⁷ Er werden inbreukprocedures ingeleid tegen België, Tsjechië, Spanje, Italië, Cyprus, Litouwen, Luxemburg, Hongarije, Malta, Polen, Slovenië, Slowakije, Finland en Zweden.

⁸ De zaken werden door de Commissie op 31 mei 2012 afgesloten. Zie http://europa.eu/rapid/press-release_IP-12-528_en.htm

Vijftien lidstaten hebben de richtlijn omgezet door middel van een sectorspecifiek wetgevingsinstrument. De overige dertien lidstaten hebben de richtlijn omgezet in hun burgerlijk wetboek, de algemene consumentenwetgeving of andere algemene regelgevingskaders voor de bescherming van de consument.

Sinds augustus 2013 is de Commissie na zorgvuldige analyse van de omzettingsmaatregelen met 21 lidstaten⁹ een dialoog aangegaan om problemen in verband met onjuiste omzetting te verhelderen¹⁰.

Naar aanleiding van deze algemene controle van de omzetting heeft een aantal lidstaten zijn wetgeving aangepast; de dialoog met twee lidstaten loopt momenteel nog¹¹.

3. IMPACT VAN DE BELANGRIJKSTE HORIZONTALE BEPALINGEN VAN DE RICHTLIJN

Sinds de richtlijn van 2008 wordt toegepast, ontvangt ECC-Net in de hele EU minder klachten: in 2008–2011 gemiddeld 2 150 per jaar, maar in 2012–2013 gemiddeld 1 820¹². De Association of Timeshare Owners Committees (TATOC)¹³ constateerde een scherpe daling van het aantal klachten van timeshare-eigenaars in het Verenigd Koninkrijk; volgens de gegevens van ECC-Net is meer dan de helft van de klachten in deze sector uit het Verenigd Koninkrijk afkomstig.

De afname van het aantal klachten valt samen met de inwerkingtreding van de richtlijn. Deze gegevens lijken er dus op te wijzen dat de **timesharingrichtlijn over het algemeen een positief effect** heeft¹⁴.

3.1. Herroepingsrecht

Door de timesharingrichtlijn van 2008 werd de eerdere herroepingstermijn van tien dagen vervangen door een over de hele EU volledig geharmoniseerde termijn van veertien dagen voor alle vier overeenkomsten die onder de richtlijn vallen.

Toepassing van het herroepingsrecht

Uit de online-enquête blijkt dat de volledige harmonisatie van het herroepingsrecht door zowel handelaars als consumenten positief wordt beoordeeld. **Een hoog percentage**

⁹ Bulgarije, Tsjechië, Denemarken, Duitsland, Estland, Ierland, Spanje, Frankrijk, Letland, Litouwen, Hongarije, Malta, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Slovenië, Slowakije, Finland, Zweden en het Verenigd Koninkrijk.

¹⁰ Zie hoofdstuk 2.3 van het eindverslag van het CSES (blz. 13). De onjuiste omzetting was met name het gevolg van verkeerd begrip en verkeerde interpretatie van de desbetreffende bepalingen. Er deden zich veel problemen voor in verband met de omzetting van artikel 9, lid 2, en artikel 10, lid 2. Alle betrokken lidstaten, op één na, hebben hun wetgeving gewijzigd.

¹¹ Spanje (onjuiste tenuitvoerlegging) en Tsjechië (onjuiste omzetting).

¹² Zie punt 3.3.1 van het eindverslag van het CSES (blz. 30).

¹³ De Association of Timeshare Owners Committees (TATOC) is een consumentenorganisatie van timeshare-eigenaars in het Verenigd Koninkrijk (www.tatoc.co.uk). Volgens de statistieken van de TATOC werden in 2010 1 537 klachten ontvangen, maar in 2013 nog slechts 781; zie ook tabel 3.11 in het eindverslag van het CSES.

¹⁴ Aangezien andere gegevens niet beschikbaar zijn en de richtlijn pas relatief korte tijd van kracht is, kunnen hieruit geen definitieve conclusies worden getrokken.

(38,5%¹⁵) van de consumenten die problemen hebben ondervonden, meldt echter nog steeds het herroepingsrecht niet te kunnen uitoefenen¹⁶. Dit betekent dat er mogelijk problemen zijn met de handhaving van deze bepaling¹⁷.

3.2. Precontractuele informatie en taalvereisten

De richtlijn bevat uniforme regels op taalgebied en over de vereiste contractuele en precontractuele informatie. In de hele EU gelden nu dezelfde regels voor het op de markt brengen van timesharingproducten, wat voor het bedrijfsleven de kosten voor juridisch advies vermindert en waardoor consumenten een beter geïnformeerde keuze kunnen maken. In de bijlagen bij de richtlijn zijn formulieren opgenomen voor het verstrekken van volledig geharmoniseerde **precontractuele informatie** en een standaardformulier om voor de consument de uitoefening van het recht van herroeping (binnen 14 kalenderdagen) te vergemakkelijken. In de richtlijn wordt bepaald dat de informatie moet worden verstrekt op een duurzame gegevensdrager, die kosteloos en ongewijzigd kan worden bewaard.

Op **taalgebied** bepaalt de richtlijn dat de consument kan vragen de precontractuele informatie en de overeenkomst zelf te ontvangen in de taal van de lidstaat waar hij woont of waarvan hij onderdaan is.

Toepassing van de eisen inzake precontractuele informatie

Uit de enquête blijkt dat van de consumenten die na de inwerkingtreding van de richtlijn een overeenkomst hadden gesloten en problemen ondervonden, 70% mening was dat zij onvoldoende waren geïnformeerd over de contractuele voorwaarden. Aangezien van de consumenten die problemen hadden ondervonden met een vóór de inwerkingtreding van de richtlijn gesloten overeenkomst 76% vond dat zij onvoldoende waren geïnformeerd¹⁸, is de situatie niet veel verbeterd.

Toch worden volgens de studie de nieuwe regels inzake precontractuele informatie over het algemeen door de consumenten positief beoordeeld. De bedrijven menen daarentegen dat de nieuwe regels voor hen tot meer administratie en hogere exploitatiekosten leiden¹⁹. Volgens hen kunnen de formulieren in de bijlagen bij de richtlijn worden vereenvoudigd.

Toepassing van de taalvereisten

Volgens de enquête heeft sinds de inwerkingtreding van de richtlijn slechts 7% van de ondervraagde consumenten precontractuele informatie gekregen in een taal die zij niet begrepen. Voorheen was dat 9%²⁰. Vanuit het perspectief van de consument lijkt dat dus geen

¹⁵ Zie figuur 3.6 van het eindverslag van het CSES.

¹⁶ Van de respondenten die een timeshare of aanverwant product hadden aangeschaft voordat de richtlijn van 2008 van kracht was, meldde slechts 27% dit probleem.

¹⁷ Er is echter geen nadere informatie uit andere bron beschikbaar om de impact van de richtlijn te bevestigen.

¹⁸ Deze cijfers geven de enquêteresultaten in tabel 4.3 (blz. 39) van het eindverslag van het CSES weer.

¹⁹ Tabel 4.2 van het eindverslag van het CSES (blz. 40). De meerkosten voor het bedrijfsleven werden in de studie niet gekwantificeerd.

²⁰ Tabel 4.3 van het eindverslag van het CSES (blz. 41).

reden tot bezorgdheid te zijn. Sommige timesharingbedrijven vinden dergelijke taalregels echter duur en lastig²¹.

3.3. Verbod op vooruitbetalingen

De bepaling inzake het verbod op vooruitbetaling tijdens de herroepingstermijn is overgenomen uit de oude Richtlijn 94/47/EG. In de timesharingrichtlijn worden de voorwaarden voor het verbod op vooruitbetaling bepaald, namelijk dat alle vormen van vergoeding – niet alleen aan de handelaar maar ook aan derden – verboden zijn. Het verbod geldt ook gedurende een verlengde herroepingstermijn, die van toepassing is als de handelaar in de overeenkomst niet alle verplichte informatie heeft verstrekt. Uit het onderzoek blijkt dat de consumenten deze bepaling positief beoordelen. De handelaars menen echter dat dit verbod schadelijk is voor hun bedrijf; zij klagen dat veel consumenten de voor hen uit de timesharingovereenkomst voortvloeiende verbintenissen niet serieus nemen²².

Hoewel deze bepaling al twintig jaar bestaat, blijkt uit onderzoek dat van de consumenten die in of na 2012 een timeshare of een soortgelijk product aanschaffen en problemen ondervonden, 80,8% vóór het einde van de herroepingstermijn het verzoek kreeg om betalingen te verrichten²³.

Dit betekent dat bedrijven zich niet aan deze bepaling houden en dat de handhaving moet worden verbeterd.

4. VAKANTIEPRODUCTEN DIE ONDER DE RICHTLIJN VALLEN

4.1. Overeenkomsten betreffende gebruik in deeltijd (timesharingovereenkomsten)

Ook timesharingovereenkomsten met een looptijd van een jaar vallen nu onder de richtlijn; bij de oude richtlijn was dat slechts het geval voor overeenkomsten van ten minste drie jaar.

In de nieuwe timesharingrichtlijn werden ook de directe verwijzingen naar “onroerende” goederen geschrapt. Overeenkomsten inzake accommodatie op een cruiseschip, woonboot of caravan vallen er daardoor ook onder.

Vergelijkende gegevens (resultaten van de consumentenenquête, klachten bij ECC-Net)

Uit de enquêteresultaten blijkt dat de problemen waarmee de eigenaars van traditionele timeshares te maken hebben, sinds de inwerkingtreding van de nieuwe richtlijn aanzienlijk zijn verminderd²⁴. Dit wordt bevestigd door de gegevens van ECC-Net, die laten zien dat sinds de inwerkingtreding van de nieuwe richtlijn slechts 16% van de klachten uit hoofde van die richtlijn werd ingediend tegen verkopers van traditionele timeshares. Dit lijkt erop te

²¹ Deze informatie is afgeleid uit gesprekken en antwoorden van bedrijven op online vragenlijsten. Er zijn geen exacte cijfers beschikbaar om de kosten te kwantificeren.

²² Deze informatie is afgeleid uit gesprekken en antwoorden van bedrijven op online vragenlijsten. Er zijn geen exacte cijfers beschikbaar om de kosten te kwantificeren.

²³ Zie figuur 3.6 van het eindverslag van het CSES.

²⁴ 46,3% vóór de richtlijn van 2008, 17,1% erna.

wijzen dat **de richtlijn, wat de bescherming van de consument betreft, over het algemeen een positief effect heeft op de conventionele timesharingmarkt.**

Kwesties die niet onder Richtlijn 2008/122/EG vallen

Toen de oude Richtlijn 94/47/EG werd geactualiseerd, waren er onvoldoende aanwijzingen voor problemen op het gebied van de interne markt of de bescherming van de consument. De nieuwe timesharingrichtlijn bevat daarom geen specifieke regels over het recht van consumenten om een overeenkomst te beëindigen of over hun rol in het besluitvormingsproces over timesharingaccommodaties en de daarmee samenhangende onderhoudsvergoedingen. Doordat dergelijke kwesties niet op EU-niveau zijn geregeld, mogen de lidstaten nationale wetgeving vaststellen om de consument op een passend niveau te beschermen.

1. Onderhoudskosten

Uit de enquête blijkt dat timeshare-eigenaars vaak zonder objectieve reden worden geconfronteerd met verhoging van onderhouds- of servicekosten. Van de respondenten die problemen hebben ondervonden, kreeg 71,7% hiermee te maken waar het ging om overeenkomsten die voor de inwerkintreding van de nieuwe richtlijn waren gesloten, dat wil zeggen toen er voor de handelaars nog geen geharmoniseerde EU-regels bestonden inzake precontractuele informatie²⁵. Nadien daalde het percentage tot slechts 15,4%²⁶. **Deze gegevens wijzen erop dat de bij de richtlijn ingevoerde transparantievereisten al meteen een gunstig effect hadden.**

2. Beëindiging van de overeenkomst

Uit onderzoek is gebleken dat het beëindigen van een timesharingovereenkomst voor de consument aanleiding geeft tot veel problemen²⁷. De procedures en voorwaarden voor de beëindiging van timesharingovereenkomsten verschillen van lidstaat tot lidstaat. Met name zijn problemen gesignaleerd met betrekking tot eeuwigdurende of zeer lang lopende bedingen in timesharingovereenkomsten, die bijzonder belastend kunnen zijn als de timeshare-eigenaar overlijdt en zijn rechthebbende de overeenkomst wil beëindigen. Dergelijke clausules kunnen en moeten worden aangevochten overeenkomstig Richtlijn 93/13/EEG betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten²⁸. De meeste timeshare-eigenaars lijken echter niet bekend te zijn met deze juridische mogelijkheid. Daar kan verandering in worden gebracht als de nationale handhavingsautoriteiten zich proactiever opstellen, op nationaal niveau voorlichting wordt gegeven en waar mogelijk gerichte juridische actie wordt ondernomen door verenigingen van timeshare-eigenaars of consumentenorganisaties. De situatie is in

²⁵ Zie met name de gedetailleerde beschrijving van de prijs, inclusief bijkomende verplichte kosten en andere periodieke kosten, in het standaardinformatieformulier in bijlage I bij de richtlijn.

²⁶ Zie figuur 3.6 van het eindverslag van het CSES.

²⁷ Een onderzoeksproject van de Competition and Market Authority (CMA) in het Verenigd Koninkrijk (juli 2014): *Disposal of timeshares and other long-term holiday products — a report for BIS and the European Commission*. Dit verslag heeft specifiek betrekking op de problemen waarmee eigenaars van timeshares en vakantieproducten van lange duur in het Verenigd Koninkrijk worden geconfronteerd als zij hun rechten willen verkopen of anderszins hun overeenkomst willen beëindigen.

²⁸ Deze situatie wordt verder behandeld in punt 6.2.

sommige landen (zoals Italië, Spanje, Portugal en Frankrijk) complexer omdat een timesharingrecht daar wordt gezien als een recht op een onroerend goed (en timeshare-eigenaars dus in het nationale kadaster moeten worden geregistreerd). Aangezien dergelijke overeenkomsten dan als onlosmakelijk met het onroerend goed verbonden worden beschouwd, worden zij automatisch in de nalatenschap opgenomen en heeft de erfgenaam vrijwel geen mogelijkheid om de overeenkomst te beëindigen, tenzij hij kans ziet om deze te verkopen. In sommige van deze landen (met name Frankrijk) zijn er recente ontwikkelingen op wetgevingsgebied die deze situatie moeten verhelpen door toe te staan dat de begunstigde binnen een bepaalde termijn afziet van de overeenkomst.

De onmogelijkheid om bestaande timesharingovereenkomsten te beëindigen, is op een interessante wijze verholpen in een land buiten de EU waar timeshare-eigenaars met dezelfde problemen werden geconfronteerd²⁹. De bedrijfstak heeft dit probleem tevens in het kader van zelfregulering aangepakt: zo heeft de Resort Development Organisation³⁰ al haar leden verzocht om uiterlijk eind 2012 een programma op te zetten voor timeshare-eigenaars die hun overeenkomst willen beëindigen³¹.

Uit deze ontwikkelingen blijkt dat de kwestie zou kunnen worden opgelost zonder dat specifieke EU-brede wetgeving nodig is. Dergelijke wetgeving is niet zonder problemen, gelet op het evenredigheidsbeginsel en het algemene beginsel dat nieuwe EU-wetgeving geen terugwerkende kracht mag hebben.

4.2. Vakantieproducten van lange duur

Toen Richtlijn 94/47/EG werd herzien, bleek dat het feit dat vakantieproducten van lange duur niet waren geregeld, aanzienlijke problemen opleverde voor zowel consumenten als bedrijven, getuige de vele klachten die werden ingediend bij ECC-Net, consumentenorganisaties, overheidsinstellingen en de Europese Commissie. Onder Richtlijn 2008/122/EG vallen daarom ook overeenkomsten voor dergelijke producten. Een vakantieproduct van lange duur is bijvoorbeeld het lidmaatschap van een vakantieclub waardoor een consument overal ter wereld met korting accommodatie kan boeken. De nieuwe richtlijn bepaalt dat de betalingen voor dergelijke overeenkomsten in gelijke jaarlijkse termijnen moeten worden verricht³². Bovendien kunnen dergelijke overeenkomsten zonder

²⁹ Het eerder genoemde onderzoek van de Britse Competition and Markets Authority (CMA) vermeldde dat in Israël, door een recente wijziging van de wet consumentenbescherming, consumenten hun vóór 24 maart 2014 gesloten timesharingovereenkomsten eenvoudig schriftelijk kunnen opzeggen. De opzegging wordt van kracht aan het einde van de volgende jaartermijn en de handelaar mag geen opzeggingskosten in rekening brengen. Deze wet werd op 24 september 2014 van kracht en geldt voor timeshares in Israël. Zij is dus ook van toepassing op EU-burgers die daar een timeshare bezitten.

³⁰ De Resort Development Organisation is een EU-brede bedrijfsorganisatie op het gebied van timesharing in Europa. De leden zijn bedrijven die in diverse soorten vakantieproducten handelen. Zie ook <http://www.rdo.org/>.

³¹ Andere beëindigingsmogelijkheden zijn bijvoorbeeld dat eigenaars kunnen overstappen naar een kortlopend product dat na een bepaald aantal jaren afloopt, of naar een zogeheten “exitclub” waarbij het mogelijk is er na een minimumperiode (doorgaans 2 tot 5 jaar) zonder boete uit te stappen.

³² Richtlijn 2008/122/EG, artikel 10, lid 1.

enige sanctie worden beëindigd vanaf het moment dat de consument het betalingsverzoek voor de tweede termijn heeft ontvangen³³.

Vergelijkende gegevens (resultaten van de enquête, klachten bij ECC-Net)

Uit de consumentenenquête bleek een scherpe stijging van het aantal problemen voor consumenten in verband met vakantieproducten van lange duur: van 11,9% vóór de richtlijn van kracht werd, naar 57,2% daarna³⁴. Ook de gegevens van ECC-Net laten zien dat 57,6% van de ingediende klachten in verband met de timesharingrichtlijn gericht is tegen bedrijven die vakantieclubs exploiteren³⁵.

Hieruit blijkt dat de **verkopers van vakantieproducten van lange duur zich beter aan de regels moeten houden en dat voor de handel in deze producten strengere handhaving kan worden overwogen.**

4.3. Uitwisseling

Voor de timesharingrichtlijn van kracht werd, kwamen er veel klachten over overeenkomsten inzake uitwisseling van timesharingrechten. Het ging daarbij ook om situaties waarin de bedrijfstak consumenten de misleidende indruk gaven dat zij voor dergelijke uitwisselingen een vrijwel onbeperkte keuze aan onroerend goed boden. Uitwisselingsovereenkomsten vielen niet onder Richtlijn 94/47/EG. Tegenwoordig gelden het recht van de consument op precontractuele informatie, het recht op herroeping binnen veertien dagen en het verbod op het aanvaarden van vooruitbetaling door handelaars ook voor uitwisselingsovereenkomsten.

Vergelijkende gegevens (resultaten van de enquête, klachten bij ECC-Net)

Uit de enquêteresultaten blijkt dat het percentage problemen in verband met uitwisselingsregelingen voor vakantieproducten sinds de inwerkingtreding van de nieuwe richtlijn aanzienlijk is verminderd, namelijk van 31% naar 5,7%. De ECC-Net-gegevens laten zien dat de problemen met uitwisselingsovereenkomsten nu uiterst marginaal zijn: slechts 0,6% van alle klachten over de overeenkomsten die onder de timesharingrichtlijn vallen. Hetzelfde blijkt uit de gegevens van TATOC, de Association of Timeshare Owners Committees in het Verenigd Koninkrijk³⁶.

Wat uitwisselingsregelingen betreft, lijkt de richtlijn dus een zeer positieve impact te hebben gehad.

4.4. Doorverkoop

Doorverkoopovereenkomsten zijn zeer bewust in het toepassingsgebied van de timesharingrichtlijn van 2008 opgenomen. Het doel was de consument beter te beschermen bij

³³ Richtlijn 2008/122/EG, artikel 10, lid 2.

³⁴ Het meest voorkomende probleem met vakantieproducten van lange duur is niet-naleving van de bepalingen over precontractuele informatie (misleidende informatie over het product, over de mogelijkheid van doorverkoop en over het herroepingsrecht). Zie figuur 3.2 van het eindverslag van het CSES.

³⁵ Zie tabel 3.10 van het eindverslag van het CSES.

³⁶ Zie tabel 3.11 van het eindverslag van het CSES (slechts 14 zaken in 29013, terwijl er in dezelfde periode 277 zaken waren in verband met doorverkoopovereenkomsten).

overeenkomsten waarbij een handelaar een timeshare-eigenaar bijstaat om zijn timeshare-recht of vakantieproduct van lange duur door te verkopen. Bij doorverkoop verkeren consumenten vaak om allerlei redenen in een kwetsbare positie, bijvoorbeeld door hun gezondheidstoestand, hun leeftijd of hun financiële situatie. Er werden veel klachten ingediend over deze kwestie, vooral als agenten bij doorverkoop een borgsom aannamen, ook als later de doorverkoop niet doorging. Dit is de reden dat de timesharingrichtlijn, naast de algemene bepalingen, ook een verbod bevat op vooruitbetaling totdat de verkoop van de timeshare of het vakantieproduct van lange duur daadwerkelijk plaatsvindt.

Vergelijkende gegevens (resultaten van de enquête, klachten bij ECC-Net)

Volgens de gegevens van ECC-Net is het percentage klachten dat verband houdt met doorverkoopproblemen na de inwerkingtreding van de nieuwe richtlijn stabiel en relatief laag gebleven (ca. 10%).

Van de consumenten die hun timeshare of vakantieproduct wilden doorverkopen, had volgens de enquête 93,5% geen succes³⁷. De consumentenbeschermingsautoriteiten en consumenten meldden bij de gesprekken en workshops allerlei vormen van oplichting³⁸. Doorverkoopbedrijven maakten bijvoorbeeld misbruik van kwetsbare eigenaars door hen over te halen akkoord te gaan met regelingen waarvoor extra moest worden betaald, in plaats van dat hun product werd verkocht zoals beloofd.

De nationale handhavingsautoriteiten moeten toezien op de juiste handhaving van de timesharingrichtlijn van 2008 en alle andere relevante EU-wetgeving tot bescherming van de consument (met name de richtlijn oneerlijke handelspraktijken en de richtlijn oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten). De juiste toepassing van deze instrumenten is cruciaal voor de aanpak van oplichting door doorverkoopbedrijven.

5. VAKANTIEPRODUCTEN DIE NIET ONDER DE RICHTLIJN VALLEN EN FRAUDULEUZE PRAKTIJKEN

Uit het onderzoek waarop dit verslag is gebaseerd, blijkt dat consumenten schade ondervinden in verband met nieuwe producten zoals vakantieclubs van korte duur (met een lidmaatschapsperiode van minder dan een jaar) en vrijetijdskredietregelingen³⁹ die vaak lijken te zijn ontworpen om de richtlijn te omzeilen⁴⁰. Er zijn andere handelspraktijken ontstaan die consumenten in verwarring kunnen brengen en afbreuk kunnen doen aan hun vermogen om hun rechten uit te oefenen (bijvoorbeeld een tweede overeenkomst waarvoor een aanbetalingsnodig is, waarmee het verbod op vooruitbetaling wordt omzeild, of aanbiedingen waarmee op

³⁷ Zie de tabellen 4.6 en 4.7 van het eindverslag van het CSES. Dit is misschien slechts een weergave van de huidige situatie op de markt voor timeshares en vakantieproducten van lange duur.

³⁸ Beide werden georganiseerd in het kader van de studie van het CSES.

³⁹ Vrijetijdskredietregelingen hebben doorgaans een looptijd van minder dan 365 dagen (meestal 360 dagen) en geven de klant het vooruitzicht dat hij in de toekomst gratis of met korting een vakantie kan boeken. Deze regelingen bieden allerlei diensten, waarvan accommodatie er slechts één is (die soms niet eens wordt genoemd in de schriftelijke overeenkomst).

⁴⁰ Volgens het Europese consumentencentrum in het Verenigd Koninkrijk was het aantal klachten van consumenten over vrijetijdskredietregelingen in de periode van een jaar tot eind maart 2013 met 140% gestegen: 60 klachten ingediend tegen 25 in 2012.

misleidende wijze wordt geadverteerd als zouden zij “geen timesharing” betreffen). De richtlijn lijkt het doelwit te zijn van praktijken die erop zijn gericht de bepalingen ervan te omzeilen. Allereerst moet nu worden nagegaan hoe deze activiteiten doeltreffend kunnen worden bestreden en gestopt. In de door de Commissie verrichte effectbeoordeling van de richtlijn van 1994 werd uitdrukkelijk vermeld dat de nieuwe richtlijn op zich onvoldoende is om een halt toe te roepen aan de activiteiten van bedrijven die de bedoeling hebben de regels te omzeilen of frauduleus te werk te gaan. De online-enquête bevestigt dat de timesharingbedrijfstaking deze opvatting deelt. Betere handhaving en intensievere samenwerking tussen de betrokken instanties, inclusief de rechtshandhavingsautoriteiten, is van wezenlijk belang om dergelijke frauderende bedrijven en malafide handelaars aan te pakken⁴¹.

6. WISSELWERKING MET ANDERE RELEVANTE RECHTSINSTRUMENTEN VAN DE EU

De timesharingrichtlijn is een sectorspecifiek instrument, dat een aanvulling vormt op andere horizontale EU-richtlijnen op het gebied van de bescherming van de consument, zoals met name de richtlijn oneerlijke handelspraktijken⁴² (relevant voor de bestrijding van misleidende en agressieve handelspraktijken in de sector) en de richtlijn oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten⁴³ (relevant voor de beoordeling of contractuele bepalingen mogelijk misbruik vormen). Op overeenkomsten die onder Richtlijn 2008/122/EG vallen, is de richtlijn consumentenrechten (Richtlijn 2011/83/EU)⁴⁴ echter niet van toepassing. Er moet worden onderstreept dat van alle klachten omtrent timesharing en soortgelijke producten die ECC-Net heeft geregistreerd, slechts 22,7 % direct betrekking had op zaken die door de richtlijn van 1994 of die van 2008 worden geregeld: **de meeste klachten betreffen zaken in verband met de toepassing van andere instrumenten ter bescherming van de consument.**

6.1. Richtlijn oneerlijke handelspraktijken

Van de klachten over timesharing en soortgelijke producten die ECC-Net in de periode 2007–2013 heeft ontvangen, hield 29,2% verband met oneerlijke handelspraktijken. De online-enquête geeft nog opvallender cijfers te zien: van de respondenten die problemen hadden ondervonden, klaagde maar liefst 75% respectievelijk 68,6% over een misleidend aanbod voor een vakantieproduct van lange duur of een timesharingaanbod. 40% respectievelijk 54,3% was van mening onder druk te zijn gezet om een transactie voor een vakantieproduct van lange duur of een timesharingtransactie aan te gaan. De richtlijn oneerlijke handelspraktijken is van toepassing op alle handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten, ook wanneer deze leiden tot overeenkomsten die onder de timesharingrichtlijn vallen. De op beginselen gebaseerde voorschriften van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken verbieden misleidende handelingen en omissies, alsmede agressieve handelspraktijken, waardoor de verantwoordelijke autoriteiten consumenten voor, tijdens en na de sluiting van een overeenkomst kunnen beschermen. Agressieve verkooptechnieken en oplichting in verband met doorverkoop komen in deze bedrijfstaking nog vaak voor. De

⁴¹ Zie hoofdstuk 10 van dit verslag “Handhaving van de richtlijn”, punt “Onderzoek door de politie en strafrechtelijke vervolging”.

⁴² Richtlijn 2005/29/EG (PB L 149 van 11.6.2005, blz. 22).

⁴³ Richtlijn 93/13/EEG (PB L 95 van 5.4.1993, blz. 29).

⁴⁴ Richtlijn 2011/83/EU (PB L 304 van 22.11.2011, blz. 64).

overheidsinstanties voor rechtshandhaving moeten daarom de richtlijn oneerlijke handelspraktijken ten aanzien van deze bedrijfstak strikt toepassen.

6.2. Richtlijn oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten

In 45% van de gevallen hadden de door ECC-Net in 2012–2013 geregistreerde klachten over timesharing betrekking op de contractuele bepalingen⁴⁵. De richtlijn oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten is van toepassing op overeenkomsten tussen ondernemingen en consumenten, dus ook op overeenkomsten voor timesharing en andere vakantieproducten. De richtlijn voorkomt dat er ten nadele van de consument aanzienlijke onevenwichtigheden ontstaan tussen de rechten en verplichtingen van de partijen, onder meer door verplicht te stellen dat contractuele bepalingen waarover niet afzonderlijk is onderhandeld, duidelijk en begrijpelijk zijn geformuleerd, dat onduidelijkheden worden uitgelegd in de voor de consument gunstigste zin en dat oneerlijke standaardbedingen voor de consument niet bindend worden verklaard. De richtlijn oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten vormt derhalve een aanvulling op de timesharingrichtlijn door de consument te beschermen wanneer de overeenkomst eenmaal is gesloten. De handhavingsautoriteiten zouden er daarom vaker gebruik van moeten maken in situaties die zich voordoen nadat de overeenkomst is gesloten (bijvoorbeeld wanneer onderhoudsvergoedingen ongerechtvaardigd eenzijdig worden verhoogd of wanneer in de overeenkomst eeuwigdurende bepalingen zijn opgenomen). Omdat consumenten problemen kunnen ondervinden om geschillen in verband met de richtlijn oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten voor de rechter te brengen, zouden consumentenorganisaties op actieve wijze hulp kunnen bieden aan consumenten, ook door namens hen in rechte op te treden.

6.3. Richtlijn consumentenrechten

De richtlijn consumentenrechten (Richtlijn 2011/83/EU), die sinds 13 juni 2014 van toepassing is, versterkt de rechten van consumenten, met name door middel van volledig geharmoniseerde vereisten inzake precontractuele informatie en het recht van herroeping van op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten. De timesharingrichtlijn (Richtlijn 2008/122/EG) speelde overigens een voorlopersrol met betrekking tot deze consumentenrechten.

De richtlijn consumentenrechten is slechts van toepassing op overeenkomsten die niet onder de timesharingrichtlijn vallen. Alle vakantieproducten die zijn ontstaan om de timesharingrichtlijn te omzeilen, vallen derhalve in beginsel onder de richtlijn consumentenrechten. Dit betreft bijvoorbeeld overeenkomsten met een looptijd van minder dan een jaar of overeenkomsten die geen betrekking hebben op accommodatie. In deze gevallen geldt het recht op precontractuele informatie waarin de richtlijn consumentenrechten voorziet. Bovendien is het recht op herroeping van de overeenkomst binnen een termijn van veertien dagen van toepassing op alle overeenkomsten die zijn gesloten buiten verkoopruimten of met gebruikmaking van middelen voor communicatie op afstand. Als de consument niet vóór de sluiting van de overeenkomst naar behoren is ingelicht over zijn recht

⁴⁵ Zie figuur 3.8 van het eindverslag van het CSES.

van herroeping, wordt de termijn met een jaar verlengd, zodat de herroepingstermijn dan een jaar en veertien dagen bedraagt.

7. BEWUSTMAKING

Uit de online-enquête blijkt dat de **respondenten zich over het algemeen niet voldoende bewust zijn van mogelijke wanpraktijken in de bedrijfstak timesharing en vakantieclubs**⁴⁶.

In een aantal lidstaten zijn, ook al vóór de timesharingrichtlijn in werking trad, voorlichtingscampagnes gehouden.

In Denemarken werd in het najaar van 2013 op een van de meest bekeken televisiezers een programma over fraude met vakantieproducten uitgezonden. Het Europese consumentencentrum in Denemarken ontving daarop veel hulpvragen van consumenten.

In het Verenigd Koninkrijk is een speciale taskforce “Action Fraud” opgezet om consumenten te informeren over oplichting in verband met vakantieproducten en om fraudegevallen op te sporen en te onderzoeken. Het Office of Fair Trading (thans Competition and Markets Authority) heeft op luchthavens campagnes gevoerd om consumenten te waarschuwen voor de risico's die zij lopen bij de aankoop van timeshares in het buitenland en voor mogelijke oplichting in verband met vakantieproducten. Ondanks deze maatregelen worden Britse consumenten nog steeds vaak het slachtoffer van frauderende handelaars⁴⁷.

In 2014 is door een aantal Europese consumentencentra een gezamenlijk project gestart om ideeën te ontwikkelen voor effectieve preventiecampagnes. In dat verband worden bijvoorbeeld tips voor consumenten opgesteld en wordt materiaal ter beschikking gesteld voor voorlichtingscampagnes op internet. De Europese consumentencentra zorgen voor publicatie van de tips op hun websites en actieve promotie.

Het is duidelijk dat het veel nut heeft meer voorlichtingscampagnes te organiseren om de consument beter te informeren. Het werk van de Europese consumentencentra is een stap in die richting.

8. ZELFREGULERING DOOR DE BEDRIJFSTAK EN GEDRAGSCODES

Gedragscodes

Uit onderzoek blijkt dat **zowel bedrijfsorganisaties als consumentenorganisaties bereid zijn om bij te dragen aan een betere handhaving van de richtlijn**. Zowel de Resort Development Organisation als TATOC⁴⁸ eist van de aangesloten bedrijven dat zij zich aan de gedragscodes houden. De organisaties hebben ook andere maatregelen voor alternatieve

⁴⁶ 33,2% van de respondenten was zich daar helemaal niet van bewust, en nog eens 35,3% was onvoldoende op de hoogte. Slechts 10% van de respondenten was er goed van op de hoogte dat er in de sector timesharing en vakantieclubs wanpraktijken voorkomen. Zie tabel 4.8 van het eindverslag van het CSES.

⁴⁷ Volgens ECC-Net was in de periode 2007–2013 ongeveer de helft van alle klachten over timesharing en aanverwante producten afkomstig van Britse consumenten.

⁴⁸ TATOC (zie voetnoot 12) biedt bonafide bedrijven de mogelijkheid om zich aan te sluiten. TATOC heeft een eigen gedragscode en een mechanisme voor alternatieve geschillenbeslechting.

geschillenbeslechting genomen om het imago van de hele bedrijfstak te verbeteren. De gedragscodes voorzien in een kader voor zelfregulering dat in samenwerking met de overheid kan worden versterkt om consumenten bewuster te maken van hun rechten en van de risico's die door malafide handelaars ontstaan.

9. ALTERNATIEVE GESCHILLENBESLECHTING EN ONLINEGESCHILLENBESLECHTING (PLATFORM VOOR ADR EN ODR)

In de hele EU kunnen de Europese consumentencentra consumenten helpen die via het mechanisme voor geschillenbeslechting een klacht willen indienen tegen een handelaar. In artikel 14 van de timesharingrichtlijn wordt bepaald dat de lidstaten het opzetten van procedures voor alternatieve geschillenbeslechting door handelaars moeten aanmoedigen. Wat timesharing betreft, staat een en ander nog in de kinderschoenen, maar naar verwachting zal de situatie verbeteren door de richtlijn alternatieve beslechting consumentengeschillen, die met ingang van 9 juli 2015 in alle lidstaten zou moeten worden toegepast. Die richtlijn zorgt ervoor dat consumenten in de hele EU een beroep kunnen doen op entiteiten en procedures voor alternatieve geschillenbeslechting. Informatieverplichtingen voor handelaars maken dat consumenten daarmee ook bekend zijn.

De EU-verordening onlinebeslechting consumentengeschillen zorgt voor verdere vergemakkelijking van het gebruik van dergelijke mechanismen voor zowel binnenlandse als grensoverschrijdende geschillen betreffende contractuele verplichtingen in verband met onlineovereenkomsten inzake verkoop of diensten. Met ingang van 9 januari 2016 kunnen consumenten gebruikmaken van het platform voor onlinebeslechting van geschillen om dergelijke geschillen online aan te melden. Het platform verwijst de consument dan naar kwalitatief goede entiteiten voor alternatieve geschillenbeslechting die bij de Commissie zijn aangemeld overeenkomstig de richtlijn alternatieve beslechting consumentengeschillen. Sommige ondernemingen en organisaties van timeshare-eigenaars bieden al regelingen voor alternatieve geschillenbeslechting aan. De Resort Development Organisation heeft bijvoorbeeld in 2005 een geschillenbeslechtsregeling voor de timesharingbedrijfstak opgezet. Dit is een positieve ontwikkeling, maar de betrokken mechanismen zijn tegen frauduleuze ondernemingen niet erg effectief.

10. HANDHAVING VAN DE RICHTLIJN

Handhavingsproblemen in het vestigingsland van consumenten en handelaars

In de periode 2007–2013 was ongeveer de helft van alle in de database van ECC-Net geregistreerde klachten over timesharing en aanverwante producten afkomstig van Britse consumenten⁴⁹. De overgrote meerderheid van de door ECC-Net geregistreerde klachten was ingediend tegen in Spanje gevestigde handelaars⁵⁰.

⁴⁹ Ongeveer één op de vijf klachten is afkomstig van consumenten in de Noordse landen (vooral Zweden en Noorwegen). Andere betrokken consumenten komen uit Duitsland, België en Nederland. Zie punt 3.3.2 van het eindverslag van het CSES.

⁵⁰ Meer dan 75% van de klachten die in 2007–2013 werden geregistreerd, had betrekking op Spaanse handelaars, 10% was gericht tegen handelaars in Griekenland en 5% tegen handelaars in Malta.

Mogelijke sancties

De handhavingsprocedures en de sancties verschillen sterk van lidstaat tot lidstaat. De lidstaten mogen zelf bepalen hoe zij de timesharingrichtlijn uitvoeren wat betreft doeltreffende handhavingsinstrumenten en doeltreffende, evenredige en afschrikkende sancties om ervoor te zorgen dat handelaars zich aan de regels houden.

De sancties die de handhavingsautoriteiten kunnen opleggen bij overtreding van de richtlijn lopen sterk uiteen: van administratieve boetes van 1 500 EUR tot boetes van meer dan 100 000 EUR of boetes die op de jaaromzet van de handelaar zijn gebaseerd, bijvoorbeeld 10%⁵¹.

Onderzoek door de politie en strafrechtelijke vervolging

Gezien het grote aantal consumentenklachten dat bij de diverse organisaties wordt gemeld, lijken de sancties waarin de consumentenwetgeving van de lidstaten voorziet, onvoldoende om frauduleuze handelaars te ontmoedigen⁵². Er is geen EU-brede definitie van fraude als strafbaar feit⁵³. Dit lijkt echter geen probleem op te leveren, aangezien alle lidstaten fraude in bepaalde omstandigheden als strafbaar feit in hun strafrecht hebben opgenomen. Onder dit strafbare feit vallen praktijken die het oogmerk hebben consumenten te misleiden en hun geld afhandig te maken zonder dat daar levering van de beloofde dienst of het beloofde product tegenover staat. Een EU-brede definitie van fraude lijkt daarom niet nodig. Wel is er behoefte aan een ambitieuzere toepassing van het strafrecht op dit gebied. De lidstaten zouden dan ook moeten worden aangemoedigd om zich actiever in te zetten voor het onderzoek naar en de vervolging van frauduleuze praktijken⁵⁴.

In sommige lidstaten lijkt het onderzoeken en vervolgen van malafide handelaars die bij oplichting van consumenten zijn betrokken, geen hoge prioriteit te hebben. Bij het beoordelen van de ernst van dergelijk gedrag moet worden gekeken naar alle aspecten van het misdrijf (ook het witwassen van geld) en de mogelijke betrokkenheid van criminele organisaties.

Consumentenorganisaties en bedrijfsorganisaties hebben zeer actief steun verleend aan de rechtshandhavinginstanties bij het onderzoeken en vervolgen van frauderende

⁵¹ Estland (waar de sancties het laagst waren) heeft zijn wetgeving onlangs gewijzigd. De boete kan nu 9 600 EUR bedragen tegen vroeger 640 EUR. Zie punt 6.3 van het eindverslag van het CSES.

⁵² Zie punt 4.6 en tabel 4.9 van het eindverslag van het CSES: ca. 60% van de ondervraagde ondernemingen vindt dat de richtlijn consumenten wel aanzienlijke bescherming biedt, maar onvoldoende effectief is tegen malafide handelaars die de consumentenwetgeving bewust overtreden.

⁵³ Er bestaat een EU-brede definitie van fraude die de financiële belangen van de Unie schaadt. Deze is momenteel opgenomen in de Overeenkomst aangaande de bescherming van de financiële belangen van de Europese Gemeenschappen van 26 juli 1995. Deze overeenkomst zal worden vervangen door een richtlijn betreffende de strafrechtelijke bestrijding van fraude die de financiële belangen van de Unie schaadt, waarover momenteel in het Europees Parlement en de Raad wordt onderhandeld (zie COM(2012) 363 van 11 juli 2012).

⁵⁴ Dat zo'n maatregel effectief kan zijn, blijkt uit het voorbeeld van Zweden, waar het consumentencentrum in 2013 aanzienlijk minder klachten ontving. Dit viel samen met twee grote politieoperaties in 2013 tegen malafide handelaars in de Spaanse vakantiesector (Spanje is voor Zweedse consumenten de belangrijkste vakantiebestemming), waarbij achttien Spaanse bedrijven werden gesloten.

ondernemingen. Dankzij die steun kon een aantal frauderende handelaars met succes strafrechtelijk worden aangepakt⁵⁵.

De grensoverschrijdende aanpak van frauduleuze praktijken en de effectiviteit van de maatregelen van de rechtshandhavingsinstanties (politie, openbaar ministerie, rechtbanken) zijn sterk afhankelijk van de effectiviteit van de strafrechtelijke samenwerking tussen de bevoegde autoriteiten van de lidstaten. De al bestaande EU-instrumenten voor samenwerking in strafzaken bieden hiervoor een breed rechtskader. [Richtlijn 2014/41/EU](#) betreffende het **Europees onderzoeksbevel** in strafzaken maakt het voor de rechterlijke autoriteiten gemakkelijker om in het kader van een onderzoek bewijsmateriaal te verzamelen in een andere lidstaat⁵⁶. De onderzoeksmaatregelen waarop deze richtlijn van toepassing is, zijn onder andere het horen van getuigen, het verkrijgen van informatie of bewijsmateriaal dat al in het bezit is van de uitvoerende autoriteit en (met aanvullende waarborgen) de interceptie van telecommunicatie en informatie over bankrekeningen en het monitoren daarvan. Wat de vervolging betreft is het Europees aanhoudingsbevel (ingesteld bij [Kaderbesluit 2002/584/JBZ](#) van de Raad) een zeer effectief instrument om een gezochte persoon te laten arresteren en overleveren met het oog op strafvervolging of uitvoering van een tot vrijheidsbeneming strekkende straf of maatregel.

Een oplossing in de vorm van terugboeking van krediet- of debetkaarten (chargeback)

De mogelijkheden tot terugboeking (ook bekend als chargeback) waarin aanbieders van betaalmiddelen voorzien, is aangeduid als een van de meest effectieve methoden waarmee de consument op korte termijn schadeloos kan worden gesteld wanneer Richtlijn 2008/122/EG is overtreden. Chargeback houdt in dat de consument zijn krediet- of debetkaartaanbieder verzoekt een kaarttransactie ongedaan te maken als er een probleem is met het gekochte goed of de gekochte dienst, met name als er bewijs is voor een illegale activiteit. Uit onderzoek is gebleken dat dit middel met succes is aangewend om consumenten schadeloos te stellen die een verzoek om vooruitbetaling hadden gekregen en vervolgens bij het uitoefenen van hun herroepingsrecht met een weigering werden geconfronteerd. De belangrijkste rechtsgrondslagen voor chargeback zijn Richtlijn 2007/64/EG betreffende betalingsdiensten in de interne markt⁵⁷ en Richtlijn 2008/48/EG inzake kredietovereenkomsten voor consumenten⁵⁸. Bij chargeback omdat geleverde goederen of diensten niet in overeenstemming zijn met wat is overeengekomen, geldt artikel 15 van Richtlijn

⁵⁵ Mindtimeshare, een in Spanje geregistreerde vereniging die de belangen behartigt van Europese timeshare-eigenaars die slachtoffer zijn geworden van fraude, heeft de overheid actief steun verleend bij de maatregelen tegen malafide ondernemingen. Achttien Spaanse bedrijven konden daardoor in 2013 worden gesloten. De Franse consumentenorganisatie APAF-VTP heeft zeer actief bijgedragen tot de veroordeling van frauderende handelaars, zoals in de zaak Hakim Bouri (9 januari 2014) en de zaak Christine Dricot (24 januari 2014). Zie punt 6.5 van het eindverslag van het CSES (blz. 83).

⁵⁶ Deze richtlijn moet door de lidstaten uiterlijk op 22 mei 2017 zijn omgezet.

⁵⁷ Richtlijn 2007/64/EG biedt een rechtsgrondslag voor chargeback bij niet-toegestaan gebruik van een kaart.

⁵⁸ Richtlijn 2008/48/EG biedt een rechtsgrondslag voor chargeback wanneer goederen of diensten niet in overeenstemming zijn met wat is overeengekomen.

2008/48/EG⁵⁹, dat ook de terugboeking van kredietkaarten bestrijkt. Aankopen met een debetkaart kunnen echter zijn gedekt overeenkomstig het nationale recht⁶⁰ of door de gebruiksvoorwaarden van de kredietkaartbedrijven. De nationale consumenteninstanties en Europese consumentencentra moeten, waar nuttig, consumenten stelselmatig adviseren banken zo snel mogelijk te vragen om een chargeback uit te voeren, aangezien daarvoor een tijdslimiet kan gelden⁶¹.

11. CONCLUSIES

Gezien deze bevindingen komt de Commissie tot de onderstaande conclusies inzake de toepassing van de richtlijn.

- **Wat betreft de aspecten van overeenkomsten inzake timesharing, vakantieproducten van lange duur, doorverkoop en uitwisseling die onder het toepassingsgebied van de timesharingrichtlijn vallen, lijkt deze richtlijn een nuttig instrument voor de bescherming van de consument in deze specifieke vakantiesector.**
- **Wat betreft de aspecten die buiten het toepassingsgebied vallen** (zoals de beëindiging van overeenkomsten) **doen zich nog problemen voor.** Uit de analyse blijkt echter dat die aspecten beter kunnen worden aangepakt met gerichte ingrepen op nationaal niveau, efficiënte zelfregulering en betere handhaving van andere relevante consumentenwetgevingsinstrumenten van de EU.
- Specifieke aandacht moet niettemin worden gegeven aan juridische constructies en praktijken die bedoeld zijn om de richtlijn te omzeilen. **De richtlijn consumentenrechten, de richtlijn oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten en de richtlijn oneerlijke handelspraktijken kunnen van nut zijn voor het aanpakken van deze pogingen tot omzeiling.** De herziene richtsnoeren voor de richtlijn oneerlijke handelspraktijken betreffen onder meer de wisselwerking tussen die richtlijn en de timesharingrichtlijn⁶².
- **In dit stadium is het waarschijnlijk niet nodig om het toepassingsgebied of de bepalingen van de richtlijn te wijzigen.**

⁵⁹ Artikel 15: 1. Indien de consument op grond van het Gemeenschapsrecht een contract voor de levering van een goed of het verrichten van een dienst heeft herroepen, is hij niet langer gebonden aan de daarmee gelieerde kredietovereenkomst.

2. Indien de onder de gelieerde kredietovereenkomst vallende goederen of diensten niet of slechts gedeeltelijk geleverd, respectievelijk verricht worden of niet met de voorwaarden van het contract voor de levering van een goed of het verrichten van een dienst in overeenstemming zijn, kan de consument zijn rechten doen gelden jegens de leverancier, respectievelijk de dienstverrichter, indien hij niet de genoegdoening heeft gekregen waarop hij overeenkomstig de wet of het contract voor de levering van een goed of het verrichten van een dienst recht heeft, na zijn rechten te hebben doen gelden jegens de kredietgever. De lidstaten bepalen in welke mate en onder welke voorwaarden die rechten worden uitgeoefend.

⁶⁰ Bijvoorbeeld in Denemarken en Portugal.

⁶¹ Zie een gedetailleerd verslag van ECC-Net over chargeback in de EU/EER:

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

⁶² De herziene richtsnoeren richtlijn oneerlijke handelspraktijken zullen voor de zomer van 2016 worden gepubliceerd op http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/unfair-practices/index_en.htm.

- Om de richtlijn effectiever te laten functioneren, **is het wel aan te bevelen dat de nationale handhavingsautoriteiten hun inspanningen meer op bepaalde zakelijke praktijken en bepaalde handelaars richten. Dat geldt met name voor Spanje, dat genoemd wordt in de helft van alle klachten die zijn gemeld bij de Europese consumentencentra in de EU-lidstaten en in IJsland en Noorwegen.**
- Als gedragingen wijzen op strafbare feiten, moeten de rechtshandhavingsautoriteiten snel worden ingelicht, zodat zij een strafrechtelijk onderzoek kunnen openen. De grensoverschrijdende aspecten van frauduleuze praktijken kunnen doeltreffender worden aangepakt als beter gebruik wordt gemaakt van de maatregelen inzake strafrechtelijke samenwerking die de rechtshandhavingsautoriteiten van de lidstaten zijn overeengekomen. De al bestaande EU-instrumenten voor samenwerking in strafzaken bieden hiervoor een breed rechtskader.
- Er zijn alternatieve methoden om problemen aan te pakken, zoals voorlichtingscampagnes, zelfregulering en mechanismen voor alternatieve geschillenbeslechting, die alle een positieve impact kunnen hebben. De Europese consumentencentra starten daarvoor binnenkort een aparte afdeling op hun websites met tips voor consumenten⁶³.
- **Met een meer complete strategie kunnen de nationale autoriteiten voor consumentenbescherming de consumenten beter voorlichten over mogelijke oplichtingsmethoden.** Preventie is de beste manier om de consument te beschermen. Uit onderzoek blijkt dat **bonafide bedrijven actief aan hun reputatie werken en ernaar streven dat het zichtbaar is dat zij zich aan de EU-regelgeving houden.** Verenigingen van dergelijke bedrijven en van de klanten van die bedrijven stellen gedragscodes op, stellen mechanismen voor alternatieve geschillenbeslechting in en werken samen met de rechtshandhavingsautoriteiten aan de opsporing van frauderende handelaars in de vakantiesector.
- De Commissie heeft ten aanzien van lidstaten die niet aan hun omzettingsverplichtingen hebben voldaan, de nodige actie ondernomen overeenkomstig artikel 258 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie. Zij zal haar bevoegdheden uit hoofde van dat artikel uitoefenen telkens wanneer een lidstaat niet voldoet aan zijn verplichtingen inzake handhaving. De Commissie is in dit verband een dialoog aangegaan met Spanje over de juiste handhaving van de richtlijn.
- De Commissie zal de lidstaten waar nodig verder aanmoedigen om hun maatregelen op het gebied van handhaving te intensiveren, ook via het netwerk voor samenwerking op het gebied van consumentenbescherming⁶⁴. Zij zal erop toezien dat de bepalingen van de richtlijn in alle lidstaten worden nageleefd. Verdere stappen zullen worden

⁶³ Zie hoofdstuk 7 van dit verslag over bewustmaking.

⁶⁴ Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 27 oktober 2004 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor de handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming (PB L 364 van 9.12.2004, blz. 1).

overwogen, zoals gerichte workshops met belangrijke betrokkenen. Als dat nodig lijkt in verband met de omvang en impact van de activiteiten die op nationaal niveau naar aanleiding van dit verslag worden ondernomen, kan over drie jaar nog eens een evaluatie van de staat van tenuitvoerlegging van de richtlijn worden verricht.