



FORBRUKERRÅDET

Til den det måtte angå

Kjøp av medlemskap i ferieklubbsselskap

Du har henvendt deg til Forbruker Europa fordi du har skrevet under en kontrakt med et ferieklubbsselskap, og angrer på dette. Formålet med dette brevet er å gi deg noen god råd for hvordan du skal opptre.

1. Hvorfor er det lurt å komme seg ut av et ferieklubbmedlemskap?

Det er flere grunner til at det er lurt å komme seg ut av et ferieklubbmedlemskap.

Forbruker Europa vet av erfaring at gratisreisene som tilbys av de fleste ferieklubbsselskapene er alt annet enn gratis. Det påløper alltid tilleggsgebyr og andre kostnader.

Vi kjenner også til at andre muntlige tilbud som blir gitt i forbindelse med kontraktsinngåelsen ikke blir oppfylt i virkeligheten. Det viser seg at det er veldig vanskelig å bestille reiser til det stedet du ønsker, på det tidspunktet du ønsker til den prisen som er lovet. Selgerne jobber på provisjon og går veldig langt for å få kjøperen på kroken.

Kjøperen har ingen mulighet til å se det virkelige produktet før han har betalt hele kjøpesummen. Han er nødt til å stole på det materialet (brosjyrer etc.) som selgeren viser frem, og disse har erfaringsmessig ikke noe med virkeligheten å gjøre.

Videre vet Forbruker Europa at prisene på for eksempel hotell og flyreiser som tilbys av ferieklubbmedlemskapene i realiteten ikke er lavere enn hva det ville kostet å ha gjort bestillingen gjennom et vanlig reisebyrå. Det er også flere ganger påvist at ferieklubbmedlemskapene ikke har inngått gunstige avtaler med fly- og hotellvirksomheter slik som de påstår ved kontraktsinngåelsen.

I tillegg bør det nevnes at dersom selskapet skulle gå konkurs i løpet av kontraktsperioden vil du sitte igjen med et verdiløst medlemskap.

UTGIVER AV:



Forbrukerrådet
The Consumer Council
of Norway

Postadresse:
Pb. 4594 Nydalen
NO-0404 Oslo

Besøksadresse:
Rolf Wickstrøms vei 15
0486 Oslo

Org. nr.:
NO 871 033 382 MVA

post@forbrukerradet.no
forbrukerportalen.no

Publikumstelefon:
815 58 200
Sekretariatet,
tlf.: 23 40 05 00

2. Ugyldighetsgrunner

Forbruker Europa kan med støtte i EU-direktivet om urimelige kontraktsvilkår i forbrukeravtaler (93/13), spansk lov samt alminnelige kontraktsprinsipper fremføre flere argumenter for at ferieklubbkontraktene er ugyldige:

- Forutsatt at ferieklubbkontrakten gjelder for en periode på mer enn tre år, kan den betraktes som en direkte omgåelse av EUs timesharedirektiv. Følgen er bl.a. at kjøperen ikke har angrerett eller er beskyttet av forbudet mot å kreve forhåndsbetaling i den perioden angreretten kan påberopes.
- Kontraktene kan være ugyldige på bakgrunn av mangel på gjennomsiktighet. For dette taler at det forblir uklart hvilke gjenytelser kjøperen kan kreve på bakgrunn av innbetalingen.
- Kontraktene kan stride mot god forretningsskikk fordi det er et betydelig misforhold mellom kjøperens plikter og selgerens gjenytelse.
- Forholdene i forkant av og under kontraktsinngåelsen (falske løfter, utøvelse av press) kan være et argument for at avtalen er urimelig og dermed ikke-bindende for kjøperen.

3. Har du betalt deler av kjøpesummen?

Dersom du har betalt en del av kjøpesummen kan du i det minste glede deg over at situasjonen kunne ha vært mye bedre.

Dersom du ønsker å komme deg ut av avtaleforholdet bør du så fort som mulig henvende deg skriftlig til ferieklubbselskapet. Dersom du har betalt med VISA eller Mastercard bør du sende henvendelsen innen ti dager etter avtaleinngåelsen (les mer om dette nedenfor). Bruk argumentene ovenfor og konstater at kontrakten er ugyldig. I tillegg bør du kreve å få pengene tilbakebetalt. Vi anbefaler at brevet sendes rekommandert slik at du har bevis på at det faktisk er sendt. Husk også og ta kopi. Gi selskapet en svarfrist, for eksempel 14 dager frem i tid, og avslutt med å skrive at du kun ønsker å bli kontaktet per brev.

Dessverre kjenner Forbruker Europa ikke til at et ferieklubbselskap frivillig har tilbakebetalt en del av kjøpesummen. På den andre siden kjenner vi heller ikke til at en kjøper har blitt saksøkt av et ferieklubbselskap på bakgrunn av manglende betaling av restsummen. Du må likevel være forberedt på at du kan bli kontaktet av et advokatfirma eller et inkassobyrå. Dersom så skjer ber vi deg ta kontakt med Forbruker Europa for nærmere bistand. Vi gjør likevel oppmerksom på at trusler fra denne typen selskaper ofte er tomme ord, og fraråder alle å betale mer penger på bakgrunn av en slik henvendelse.

4. Har du betalt hele kjøpesummen?

Følg anbefalingen ovenfor også i dette tilfellet.

Dessverre kjenner Forbruker Europa ikke til at et ferieklubbselskap frivillig har tilbakebetalt kjøpesummen. Ønsker du å gå videre med saken må du derfor henvende deg til en advokat i Spania og ta ut søksmål mot selskapet. Vi kjenner

til at noen kjøpere allerede har gjort dette, og avgjørelsene går stort sett i favør av kjøperen. Men det finnes også dommer som går den andre veien.

5. Oversendelse til ECC Spain

Forbruker Europa er deltaker i det europeiske nettverk ECC-net (European Consumer Centres Network). Som et ledd i samarbeidet har vi muligheten til å videresende slike saker til det spanske forbrukerkontoret (ECC Spain) for oppfølging. Til nå har det dessverre ikke lyktes ECC Spain å få ferieklubbmedlemskapene til å samarbeide i forbindelse med klagesakene. Forbruker Europa synes likevel det er viktig at spanske forbrukerorganisasjoner får et inntrykk av hvor stort dette problemet er for norske forbrukere. Et stort antall klagesaker kan hjelpe de spanske forbrukerorganisasjonene i deres arbeid med å påvirke spanske myndigheter til å ta ferieklubbproblematikken på alvor. Vi anbefaler derfor alle som har kjøpt et uønsket ferieklubbmedlemskap å sende viktige saksdokumenter til oss, slik at saken raskt kan videresendes til ECC Spain.

6. Anmeldelse til politiet

Siden det er rimelig å påstå at du har blitt utsatt for bedrageri bør saken anmeldes. Henvend deg til politiet på hjemstedet ditt for nærmere informasjon. Vi minner om at en straffeforfølgning ikke automatisk fører til at du får pengene dine tilbake, men at det kan bli vanskeligere for selskapet å drive sin virksomhet i fremtiden. Du kan også sende en kopi av anmeldelsen til Økokrim, siden Økokrim jobber tett med Europol for å finne bakmennene til selskapene.

7. Penger tilbake fra kredittyster eller kredittkortselskap

De aller fleste betaler for ferieklubbmedlemskapet med kort. Dette kan ha til følge at du kan gå via kredittyster eller kredittkortselskapet for å få pengene tilbake. Disse to mulighetene finnes:

7.1 Kredittkjøpsloven § 8

Paragraf 8 i kredittkjøpsloven gjør det mulig å fremme pengekrav mot kredittyster dersom du har kjøpt en mangelfull vare eller tjeneste på kreditt. For at du skal kunne rette et krav til kredittyster etter kredittkjøpsloven § 8, må følgende fire krav være oppfylt:

7.1.1 Du må ha handlet på kreditt

Rent praktisk vil det si at du ikke bruker av dine egne, oppsparte midler, men kjøper for lånte penger. Kredittkort er et kort som ikke er knyttet opp til noen konto, men hvor du har en forhåndsinnvilget kredittramme du kan benytte.

7.1.2. Du må ha handlet hos en næringsdrivende

Dette kravet er oppfylt når du har kjøpt et ferieklubbmedlemskap.

7.1.3 Det må foreligge en feil eller mangel ved varen eller tjenesten som du har kjøpt

I tilfellene med ferieklubbmedlemskap er det en feil ved innholdet i avtalen eller ved måten avtalen kom i stand på, slik at avtalen må anses som ugyldig. Dette er tilstrekkelig for å oppfylle vilkåret.

7.1.4 Du må ha forsøkt å løse saken hos selger først

Dette gjøres ved at du sender en skriftlig henvendelse slik som forklart ovenfor.

Kommer du ingen vei i forhold til ferieklubbsselskapet kan du rette det samme kravet mot kredittyster. Du må reklamere til kredittyster så snart som mulig etter at du ble klar over at forholdet ikke vil bli ordnet av selger.

Kredittyster er ansvarlig og skal motta klagen. Kredittysteren er den bank eller finansinstitusjon som har innrømmet deg kreditt, for eksempel Nordea, Sparebank1 eller lignende. Det står vanligvis på selve kortet hvem som har utstedt kortet og er kredittyster.

Forbruker Europa har utarbeidet et standard brev som kan fylles ut og sendes til kredittysteren. Dette brevet får du ved å henvende deg til Forbruker Europa.

7.2 Spesielle rettigheter ved bruk av VISA eller Mastercard

Dersom du har betalt med VISA eller Mastercard kan du ha muligheter til å få pengene tilbake uavhengig av kredittkjøpsloven § 8. Dette gjelder uansett om du har betalt med kreditt- eller debetkort. Følgende vilkår må være oppfylt:

- 7.2.1 *Du må ha betalt medlemskapet med VISA eller Mastercard.*
- 7.2.2 *Du må ha betalt pengene til et timeshare- eller timesharelignende selskap. Et ferieklubbsselskap er et timesharelignende selskap.*
- 7.2.3 *Du må ha klaget skriftlig til ferieklubbsselskapet innen 10 dager etter at kontrakten ble underskrevet. Følg anbefalingen ovenfor.*

Dersom vilkårene er oppfylt kan banken din hjelpe deg med å rette en henvendelse til kortselskapet. Dersom banken ikke kjenner til denne tjenesten kan du be dem ta kontakt med selskapet Teller hvor reklamasjonsavdelingen vil kunne gi bistand.

Dersom du har flere spørsmål angående ferieklubbmedlemskapet må du gjerne ta kontakt med Forbruker Europa på telefon 23 400 500.

Med vennlig hilsen

Forbruker Europa