

Der Gutschein trägt

Das Märchen von
Urlaubszertifikaten &
Timeshare-Verträgen

Rat und Hilfe
für Verbraucher
in Europa



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Die Geschichte

Bestens gelaunt genießt ein Pärchen seinen ersten Urlaubstag auf Gran Canaria. Beim Bummel auf der Strandpromenade spricht eine freundliche Dame sie an: „Möchten Sie an unserem Gewinnspiel teilnehmen?“

Die beiden ziehen ein Los, gewinnen den Tagespreis. Der muss allerdings in einer 30 Kilometer weit entfernten Hotelanlage abgeholt werden. Das Taxi steht bereit und bringt sie hin.



Urlauber mit Kindern werden üblicherweise nicht angesprochen. Sie lassen sich nicht in lange Verkaufsgespräche verwickeln und suchen spätestens dann das Weite, wenn die Kinder unruhig werden. Auch Alleinreisende und ganz junge Paare kommen als Opfer nur selten in Betracht.

Wer ins Taxi steigt, hat schon verloren.



Dort angekommen wird das Paar aufs Freundlichste empfangen. Doch anders als erwartet werden sie zu einer Besichtigung der Luxushotelanlage eingeladen. Der Gewinn ist nur noch Nebensache.



Nein sagen, aufstehen und gehen gelingt den wenigsten.

Die perfekt geschulten Verkäufer verfolgen mit Argumenten wie „Sonderangebot“, „Rabatt“, „Schnäppchen“ nur ein Ziel: Ihr Vertrauen zu gewinnen, Ihren gesunden Menschenverstand auszuschalten, um Sie später über den Tisch ziehen zu können.



Ein nicht endender Verkaufsmarathon beginnt und damit auch der Ärger: Es sollen nämlich Übernachtungsgutscheine für Luxusappartements gekauft werden, die klingende Namen tragen wie „Urlaubsvoucher“, „VIP-Zertifikate“, „Übernachtungsgutscheine mit oder ohne Holiday-Plus-Mitgliedschaft“.

Obwohl sich das Angebot super anhört, haben die beiden ein ungutes Gefühl. Sie möchten den Vertrag mitnehmen und eine Nacht darüber schlafen. Doch das lehnt der Verkäufer strikt ab.



Denken Sie nach!

Wollen Sie Ihre kostbare Urlaubszeit mit jemandem verbringen, der nur Ihr Geld will?

Wer Sie gezielt daran hindert, alle Vor- und Nachteile in Ruhe gegeneinander abzuwägen, kann nicht seriös sein.



Nun tritt ein zweiter Verkäufer auf den Plan und bietet den beiden einen ganz besonderen Rabatt an. Dieser gelte auch nur heute und sei speziell für sie, weil die beiden doch so nett und sympathisch seien. Statt 5.500 nur noch 3.100 Euro für drei Wochen Urlaub innerhalb eines Jahres.

Ein phantastisches Angebot!



Rechnen Sie nach!

Lassen Sie sich nicht durch den Preisnachlass blenden!
Der Preis gilt nur für die Unterbringung.

Flug, Verpflegung und alles, was sonst noch zu einem schönen Urlaub gehört, kommen als Extrakosten hinzu.
Wäre es nicht günstiger, eine Pauschalreise zu buchen oder eine Ferienwohnung zu mieten?



Schnell wird der Vertrag unterschrieben. Der Rechnungsbetrag ist in fünf Raten zahlbar. Die Anzahlung in Höhe von 1.100 Euro wird sofort fällig.

Das unguete Gefühl ist immer noch vorhanden. Trotzdem bezahlen die beiden. Einen Teil mit Kreditkarte, den anderen mit Girokarte.



Wer nicht sofort bezahlen kann, muss damit rechnen, zum nächsten Bankautomaten begleitet zu werden. Währenddessen verbleibt der Partner „zur Sicherheit“ in der Anlage.

Die Verkäufer sind gerissen und unternehmen alles, um den Schutz aus der EU-Timeshare-Richtlinie zu umgehen: Bei Urlaubsverträgen mit einer Laufzeit von mehr als einem Jahr ist es nämlich verboten, in den ersten 14 Tagen nach Abschluss des Vertrages eine Anzahlung zu verlangen. Also wird behauptet, die Laufzeit sei kürzer als ein Jahr. (Siehe Seite 26)



Zurück im Hotel verstärken sich ihre Zweifel: 3.100 Euro für drei Wochen Urlaub ist nicht gerade wenig. Vor allem, wenn man bedenkt, dass Flug, Transfer und Verpflegung extra bezahlt werden müssen. Die beiden schauen sich den Vertrag an, wissen aber immer noch nicht, was sie genau gekauft haben. Sie fühlen sich überrumpelt. Die Leute waren doch alle so nett zu ihnen!

Doch was tun?

Sie recherchieren im Internet, finden auf der Seite des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschland Informationen zu dieser Verkaufsmasche. Sie rufen dort an und fragen, ob auch sie auf ein unseriöses Unternehmen hereingefallen seien und was sie nun tun können. Eine Juristin erläutert ihnen die Möglichkeiten.



Diese Möglichkeiten haben Sie:

1. Die restlichen Raten bezahlen und hoffen, dass alles gut geht.

Wer Urlaubszertifikate oder Ähnliches erwirbt und nutzen will, wird erfahrungsgemäß mit folgenden Risiken rechnen müssen:

- Die Unterkunft ist weder zum gewünschten noch zu irgendeinem Zeitpunkt verfügbar.
 - Erst nach Zahlung sämtlicher Raten können die Unterkünfte im Internet aufgerufen werden. Bis dahin ist es völlig unklar, welche Unterbringung zur Wahl steht.
 - Wenn bei Verträgen mit einer Laufzeit von einem Jahr Ratenzahlung vereinbart wurde, bleibt nach Begleichung der letzten Rate kaum noch Zeit, den Voucher einzulösen.
 - Die Unterkunft entspricht nicht der Beschreibung und dem versprochenen Standard.
 - Die bezahlten Gutscheine lassen sich nicht aktivieren.
-



Rat und Hilfe
für Verbraucher
in Europa



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland





2. Versuchen, irgendwie aus dem Vertrag zu kommen.

Eins vorweg: Aus dem Vertrag kommen Sie meist. Aber die Anzahlung ist fast immer verloren.

Zuallererst müssen Sie den Vertrag widerrufen. Dafür genügt der Satz: „Hiermit widerrufe ich den Vertrag Nr. ...“ Der Widerruf sollte sofort versendet werden. Am besten per E-Mail. Gemäß der EU-Timeshare-Richtlinie muss er innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsschluss oder Erhalt des Vertrags erfolgen. (Infos zur Richtlinie siehe S. 26)

Eine Chance, dass die Anzahlung zurückgezahlt wird, haben Sie nur, wenn Sie mit Kreditkarte bezahlt haben. Dann können Sie versuchen, das Geld über ein sogenanntes Chargeback zurückzubekommen. Ob dieses durchgeführt wird, hängt vom Kreditkarteninstitut ab.

Für das Chargeback brauchen Sie den Widerruf. Darüber hinaus wird der Widerruf auch dann benötigt, wenn Sie vor Gericht gehen möchten.

Haben Sie die Anzahlung in bar oder per Girokarte mit PIN-Nummer geleistet, ist das Geld verloren. Auch wenn Sie die Karte sofort sperren lassen.



Zurück im Büro erzählt die Frau von ihren Urlaubserlebnissen.

Eine Arbeitskollegin klinkt sich in das Gespräch ein: „Mein Mann und ich haben schon lange einen Timeshare-Vertrag. Damit können wir jedes Jahr das gleiche Appartement nutzen und es sogar mit anderen tauschen.“



Bei einem **Teilzeitnutzungsvertrag (Timeshare-Vertrag)** kaufen Sie das Recht, eine Unterkunft für einen bestimmten Zeitraum innerhalb eines Jahres zu nutzen. Die Verträge werden für mindestens 1 Jahr abgeschlossen.

Erfahrungsgemäß bestehen folgende Risiken:

- Die Entwicklung der Betriebs- und Instandhaltungskosten ist nicht absehbar. Hohe Preissteigerungen können die Folge sein.
- Meldet das Timesharing-Unternehmen Insolvenz an, ist Ihr Geld verloren.
- Im Falle von Mängeln ist es bei Pauschalreisen einfacher, den Vertragspartner zur Rechenschaft zu ziehen.
- Timeshare-Verträge sehen meist keine Kündigungsmöglichkeit vor.
- Timeshare-Verträge sind keine Geldanlagen, denn es gibt kein Geld zurück.

Übrigens: Diese Verträge fallen unter den Schutz der EU-Timeshare-Richtlinie. (Siehe Seite 26)



Tauschverträge

Bei einem **Tauschvertrag** bezahlen Sie einen bestimmten Geldbetrag und tauschen Ihr bestehendes Teilzeitwohnrecht gegen ein anderes.

Das könnte schiefgehen:

- In der Hauptsaison steht die gewünschte Unterkunft nicht immer zur Verfügung.
- Neben den Beiträgen zum Tauschsystem müssen zusätzlich Verwaltungsgebühren, Abgaben und Steuern bezahlt werden.
- Jeder Tausch kostet noch einmal extra.

Übrigens:

Auch diese Verträge fallen unter den Schutz der EU-Timeshare-Richtlinie. (Siehe Seite 26)



Verträge für Ferien- oder Rabattclubmitgliedschaften

Wenn Sie Mitglied eines Ferien- oder Rabattclubs sind, bekommen Sie Preisnachlässe auf bestimmte Unterkünfte.

Ob sich das lohnt, müssen Sie ausrechnen! Denn: Vergünstigte Übernachtungen gibt es oftmals nur, wenn das extra zu bezahlende Frühstück oder Abendessen, das mancherorts sehr teuer ist, im Hotelrestaurant eingenommen wird.

Auch diese Verträge fallen unter den Schutz der EU-Timeshare-Richtlinie, sofern sie eine Laufzeit von mehr als einem Jahr haben. Daher besteht auch ein 14-tägiges Widerrufsrecht ab Vertragsunterzeichnung.

Außerdem können Sie den Vertrag nach Zahlung der zweiten Jahresrate kündigen. Und zwar innerhalb von 14 Tagen, nachdem Sie aufgefordert wurden, die dritte Rate zu begleichen. (Siehe Seite 26)



Der Arbeitskollegin und ihrem Mann wachsen im Laufe der Zeit die jährlich steigenden Verwaltungskosten über den Kopf, zumal inzwischen nur noch sie berufstätig ist. Außerdem wollen die beiden aus Kosten- und Altersgründen nicht mehr so oft verreisen.

Sie beschließen, den Vertrag zu kündigen. Doch der sieht leider keine Kündigungsmöglichkeiten vor.



Weder die EU-Timeshare-Richtlinie noch die Verträge sehen vor, dass man Teilzeitnutzungsverträge kündigen kann.

Etwas anders ist es, wenn das Unternehmen Mitglied des Timesharing-Dachverbandes RDO (Resort Development Organisation) ist. Dann können Sie versuchen, Ihren Vertrag gemäß des RDO-Verhaltenskodexes zu kündigen, wenn

- der Mitinhaber Ihres Vertrages verstorben ist.
 - Sie nachweislich zahlungsunfähig sind.
 - eine schwere Krankheit das Reisen unmöglich macht.
 - das Unternehmen mit der Kündigung einverstanden ist, was es sich natürlich wieder extra bezahlen lässt.
-



Dann also verkaufen. Gesagt, getan. Im Internet machen sich die beiden auf die Suche nach einem seriösen Unternehmen, das ihnen dabei hilft. Eine Firma ist schnell gefunden. Doch der Vertrag lässt sich einfach nicht verkaufen.



Der Haken:

Es gibt keinen Markt für gebrauchte Timeshare-Verträge. Folglich können auch seriöse Wiederverkäufer keine Garantie dafür übernehmen, dass der Vertrag tatsächlich verkauft werden kann.

Auch Wiederverkaufsverträge fallen unter den Schutz der EU-Timeshare-Richtlinie. (Siehe Seite 26)



Das Paar schaltet eine Online-Anzeige. Prompt meldet sich ein Rechtsanwalt, der vorgibt, einen Käufer zu haben. Allerdings müssten die beiden vor dem Verkauf noch Steuern nachzahlen.



Schlimm genug, dass sich der Vertrag nicht ohne Weiteres auflösen lässt. Noch schlimmer, dass sich auf diesem Markt **unseriöse Unternehmen mit folgenden Maschen** tummeln:

Sie werden unaufgefordert per Telefon, E-Mail oder Brief kontaktiert. Man erzählt Ihnen ...

- es gäbe Interessenten für Ihren Vertrag. Sie müssten aber noch Steuern und Gebühren nachzahlen, bevor Sie den Vertrag weiterverkaufen können.
- Sie seien in eine Timesharing-Liste aufgenommen worden, für deren Mitgliedschaft Sie Beiträge entrichten müssen.
- Sie müssten noch Zahlungen leisten, die in Zusammenhang mit der Insolvenz Ihres Timeshare-Unternehmens stehen.
- dass es ein Gerichtsurteil gäbe, dem zufolge Ihr Vertrag unwirksam sei und Sie Ihr Geld zurückerhalten.

Egal, wie die Masche auch aussieht. Eines ist allen gemein: Alles ist frei erfunden. Und ist das Geld erst einmal bezahlt, ist es verloren!



Die Sache kommt den beiden äußerst seltsam vor. Sie recherchieren im Internet, werden auf die Webseite des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschland zum Thema Timesharing aufmerksam und fragen dort nach.

Die Juristen, die diese Masche bestens kennen, raten von einer weiteren Kommunikation mit dem vermeintlichen Anwalt ab.



Daran erkennen Sie unseriöse Unternehmen:

- Die Briefe sind voller Rechtschreibfehler.
- Im Briefkopf steht der Name einer staatlichen Einrichtung. Doch das Logo sieht verändert aus.
- Der Absender ist nur über eine E-Mail-Adresse oder über eine Handynummer erreichbar.

Tipp: Wenden Sie sich bei Zweifeln an das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland!

So schützt Sie die EU-Timeshare-Richtlinie 2008/122/EG

- Recht auf Information über Vertragsinhalte
- 14-tägiges Widerrufsrecht & Anzahlungsverbot nach Vertragsschluss / Erhalt des Vertrags
- Kündigungsrecht für langfristige Urlaubsprodukte (z. B. Rabattclubmitgliedschaften)


Die Richtlinie gilt für Teilzeitnutzungsverträge und Verträge über langfristige Urlaubsprodukte mit einer Laufzeit von mehr als einem Jahr, für Wiederverkaufs- und Tauschverträge. Die Richtlinie wurde in in das jeweilige nationale Recht umgesetzt. Für die Verträge, die auf Gran Canaria geschlossen werden, gilt normalerweise spanisches Recht.


Rat und Hilfe
für Verbraucher
in Europa



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

 Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl

 +49 (0) 78 51.99 14 80

Wir sind für Sie telefonisch und vor Ort
erreichbar. Dienstag bis Donnerstag
von 9 bis 12 und von 13 bis 17 Uhr.

 Kehl

Rund um die
Uhr über unser
Beschwerdeformular.
Nutzen Sie den Button
auf unserer Webseite
www.evz.de

 
FRAGEN +
BESCHWERDEN

Unter dem Dach des

Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Finanziell unterstützt durch
die Europäische Union



Impressum

Herausgeber: Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. | Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl • Tel.: +49 (0) 78 51 / 99 14 80 • Fax: +49 (0) 78 51 / 99 14 81
E-Mail: info@cec-zev.eu • Web: www.cec-zev.eu • Stand: Dezember 2019

Diese Broschüre erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern gibt einen Überblick über wesentliche Problem- und Themenfelder. Für die Richtigkeit der in dieser Broschüre enthaltenen Angaben können wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernehmen.

© Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. | Vereinsregister des Amtsgerichts Freiburg unter VR 370391; Vorstand: Dr. Martine Mérieau

Diese Broschüre ist aus dem Mitteln des Verbraucherprogramms der Europäischen Union finanziert (2014-2020). Der Inhalt gibt die Ansicht des EVZ Deutschland wieder und hierfür übernimmt es auch die Verantwortung. Es kann nicht angenommen werden, dass diese Broschüre den Ansichten der Europäischen Kommission und/oder der Exekutivagentur für Verbraucher, Gesundheit, Landwirtschaft und Lebensmittel (CHATEA) oder einer anderen Einrichtung der Europäischen Union entspricht. Weder die Europäische Kommission noch die CHATEA übernehmen Verantwortung für eine mögliche Verwendung dieser Broschüre.

Standorte des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren