

FITNESSCENTRA: HUN COMMERCIEËLE PRAKTIJKEN ZIJN NIET ALTIJD EVEN GEZOND

O I V O

Onderzoeks- en Informatiecentrum
van de Verbruikers Organisaties



Stichting van openbaar nut

Paapsemlaan 20 – 1070 Brussel

FITNESSCENTRA: HUN COMMERCIËLE PRAKTIJEN ZIJN NIET ALTIJD EVEN GEZOND

Inleiding

ER IS EEN ECHTE MARKT VOOR FYSIEKE CONDITIE

Of ze het doen om hun fysieke conditie op peil te houden dan wel omdat het een modeverschijnsel is, laten we in het midden maar het blijft een feit dat veel mensen beslissen om met meer of minder overgave in een fitnesscentrum in de buurt van hun werk- of woonplek te gaan sporten.

De fitness- en wellnesscentra vormen hierdoor een sector die in volle groei is.

Om maar één voorbeeld te geven: de Passage fitnessclub telt, naar eigen zeggen, meer dan 60.000 leden in België.

Sauna, body building, power training, gym tonic, yoga zijn maar enkele voorbeelden van de vele activiteiten die in die clubs worden aangeboden.

Er zijn geregeld klachten over de praktijken van de fitnesscentra en de meeste gaan over de moeilijkheden die de leden ondervinden om hun abonnement op te zeggen. Het abonnement wordt immers ingekleed in een vorm van contract, waaruit rechten maar ook verplichtingen voortvloeien, en van die laatste zijn de consumenten zich maar zelden bewust.

Vanuit die vaststelling heeft het OIVO beslist om een onderzoek in te stellen (Mystery shopping) bij 34 bekende en minder bekende fitnesscentra in Brussel, Wallonië en Vlaanderen. Om een goede representativiteit te hebben, werden centra bezocht die gevestigd zijn in de 10 gemeenten van België met de grootste bevolking¹.

De onderzoekers van het OIVO hebben zich voorgesteld als anonieme consumenten met belangstelling voor de activiteiten die de fitnesscentra kunnen verschaffen.

Het OIVO heeft de algemene voorwaarden bestudeerd die bepaalde centra opstellen en verspreiden, en die documenten geanalyseerd met de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken, de voorlichting en de bescherming van de consument (WHPC) in het achterhoofd. Ons onderzoek heeft zich tot dit aspect beperkt en de veiligheid van de toestellen en/of het professionele karakter van de raadgevingen werden dus niet onder de loep genomen.

BETWISTBARE OF ZELFS ILLEGALE PRAKTIJEN

Het OIVO heeft de algemene voorwaarden of het huisreglement van de volgende fitnesscentra onderzocht:

Algemene voorwaarden/huisreglementen ter plaatse verkregen tussen 28 januari en 26 maart 2008:

[American Gym](#): Boulevard Général Jacques 144, 1050 Bxl.

[Passage Fitness First](#): Rue de Genève 512, 1140 Bxl.

¹ FOD Economie – Algemene Directie Statistiek en Economische Informatie, Demografische dienst, Klassement januari 2007.

[Florida Gym](#): Avenue des Saisons 90, 1050 Bxl.

[Da Vinci Fitness Center](#): Chaussée d'Haecht 1133, 1140 Bxl.

[HealthCity](#): Boulevard du Triomphe 8, 1050 Bxl.

[GO-FIT](#): Industrielaan 1A, 9620 Zottegem.

[European Fitness Paradise](#): Rue du Calvaire, 7700 Mouscron.

[Universal Fitness](#): Rue de Neuville 178, 7700 Mouscron.

[Euro Gym](#): Vieux chemin d'Ath 70, 7548 Warchin.

[Wow club](#): Chaussée de Tongres 370, 4000 Rocourt.

[Energym](#): Rue de la Fontaine 1, 4000 Liège.

[Fyzix](#): Chaussée de Tongres 200, 4000 Rocourt.

[Passage Fitness First](#): Oudaan 15, 2000 Antwerpen.

[Fit Inn](#): Beddenstraat 2, 2000 Antwerpen.

[Healthcity](#): De Keyserlei 13-15, 2018 Antwerpen.

[The Escape Center](#): St. Pietersnieuwstraat 132, 9000 Gent.

[Passage Fitness First](#): Zuiderlaan 1-3 bus 5, 9000 Gent.

[Q-life](#): P. Debbautstraat 6, 8200 Sint-Michiels - Brugge.

[Fyzix](#): Ontmijnerslaan 44, 8200 Brugge.

[Paramount Sportcenter](#): Karel de Stoutelaan 170, 8000 Brugge.

[Fit For Fun](#): Chaussée de Bruxelles, 1470 Genappe

[Power Gym](#): Rue de Nimy 69, 7000 Mons

[Passage Fitness First](#): Rue Pieds d'Alouette 18, 5100 Namur

[Gold's Gym](#): Avenue Mascaux 172, 6001 Marcinelle

[World Gym](#): Chaussée de Bruxelles 378, 6040 Jumet

[Health City](#), Chaussée de Waterloo 71-75, 5000 Namur

Algemene voorwaarden/huisreglementen op website teruggevonden (op 26 februari 2008):

Sportvision: Koning Boudewijnplein 7, 3910 Neerpelt.

Fit and co: Sint-Jorislaan 111, 3540 Schulen - Herk-de-Stad.

Sportoase: Elshoutbaan 17, 2930 Brasschaat.

Powerzone: Boogschutterlaan 37, 8310 St-Kruis (Brugge).

Newfit: Diestsestraat 133, 3000 Leuven.

Stift Sport: Witte Torenstraat 37, 3960 Bree.

Fit o 'Sfeer: Gemeentestraat 230, 3010 Kessel-lo.

Powersport: Ninoofsesteenweg 359, 1700 Dilbeek.

Hierna volgen de inbreuken - of op zijn minst laakbare praktijken - die we hebben kunnen vaststellen na analyse van de praktijken en de algemene voorwaarden die door deze verschillende clubs worden verspreid.

Omdat niet alle clubs algemene voorwaarden hebben, hebben de bemerkingen vooral betrekking op die centra die er wel hebben.

Analyse van de algemene voorwaarden en huisreglementen

VOORLICHTING VAN DE CONSUMENT

DE WET ZEGT

Artikel 30 WHPC stipuleert dat: *"Ten laatste op het ogenblik van het sluiten van de verkoop moet de verkoper te goeder trouw aan de consument de behoorlijke en nuttige voorlichting geven betreffende de kenmerken van het product of de dienst en betreffende de verkoopsvoorwaarden, rekening houdend met de door de consument uitgedrukte behoefte aan voorlichting en rekening houdend met het door de consument meegedeelde of redelijkerwijze voorzienbare gebruik."*

DE DAGELIJKSE PRAKTIJK

Om nuttige inlichtingen te verkrijgen, zal de consument eerst en vooral surfen naar de websites van de fitnessclubs. Meestal is er wel informatie terug te vinden over de infrastructuur, diensten, prijzen en openingsuren. Maar de algemene voorwaarden worden echter niet altijd op de website geplaatst. Voor de grote ketens van fitnessclubs (Passage Fitness, Healthcity, GO-FIT, ...) moet de consument ter plaatse gaan, waar een (supervriendelijke) medewerker de consument dan zal proberen te overtuigen een jaarabonnement te nemen. Maar in sommige clubs worden er zelfs op dat moment nog geen algemene voorwaarden aan de consument voorgelegd (American Gym, Florida Gym en Healthcity). Bij Healthcity, bijvoorbeeld, worden de belangrijkste voorwaarden enkel mondeling meegedeeld.

De vraag van de onderzoekers van het OIVO naar schriftelijke informatie verraste zelfs bepaalde fitnesscentra.

De algemene voorwaarden of huisreglementen die wel on line terug te vinden zijn, verschillen qua inhoud van club tot club. Sommige zijn uitgebreid en precies (zoals bij Sportvision), andere kort en bondig (zoals bij Newfit, Powerzone) en nog andere bevatten grotendeels uitsluitend praktische regelingen (zoals bij Sportoase).

UITLEG

Hoewel er geen wettelijke verplichting is om de algemene voorwaarden op papier aan de consument te overhandigen, blijft het nog altijd een feit dat die consument gepaste informatie moet ontvangen en hij/zij in de praktijk meestal met onbeantwoorde belangrijke vragen blijft zitten, zoals over de aard van het contract, de opzegmodaliteiten, gevallen van overmacht die een grond zijn voor de beëindiging van het abonnement, e.a.

Dit betekent dat die centra volkomen in strijd handelen met artikel 30 van de wet op de handelspraktijken, dat de consument in staat wil stellen om alle nuttige en correcte informatie te verkrijgen.

Redelijkerwijs zou elke fitnessclub aan zijn klanten een abonneecontract moeten kunnen voorleggen, met daarin duidelijk, leesbaar en begrijpelijk de algemene voorwaarden met betrekking tot het contract.

Daarenboven zou het - voor meer transparantie - een goede zaak zijn indien de fitnessclubs hun algemene voorwaarden op hun website zouden publiceren, en niets belet hen om dat te doen.

DE WET ZEGT

Artikel 94/8, 7° WHPC (zoals ingevoerd door de wet van 5 juni 2007) stipuleert dat: *"Zijn onder alle omstandigheden oneerlijke handelspraktijken, misleidende handelspraktijken die bedrieglijk beweren dat een product of een dienst slechts gedurende een zeer beperkte tijd beschikbaar zal zijn of dat het slechts onder speciale voorwaarden gedurende een zeer beperkte tijd beschikbaar zal zijn, om de consument onmiddellijk te doen beslissen en hem geen kans of onvoldoende tijd te geven een geïnformeerd besluit te nemen."*

DE DAGELIJKSE PRAKTIJK

Deze beschrijving van een onwettige praktijk lijkt nochtans sprekend op het onthaal dat de OIVO-onderzoekers in het Passage fitnesscenter te beurt viel.

Nog maar nauwelijks binnen werden ze immers onmiddellijk door een personeelslid van Passage aangeklampt voor een verkoopsgesprek waarbij verkoopspraktijken gebruikt werden om de consument te overtuigen zich een abonnement aan te schaffen.

Eerst en vooral werd er een hele reeks vragen gesteld, die als heel persoonlijk tot zelfs indiscreet bestempeld kunnen worden (voorbeelden: wat is uw beroep?, rookt u?, hebt u ooit drugs gebruikt?, welke sport hebt u beoefend?, ...).

Volgens die persoonlijke begeleider bestaat het doel van die vragen erin te bepalen welk programma het best aangepast is aan de behoeften en aan het gestel van de consument.

Daarna volgt een rondleiding. Op dat moment heeft de kandidaat-sporter nog geen enkel informatief document over de prijzen of voorwaarden onder ogen gekregen.

Ten slotte wordt het gesprek afgesloten met een voorstelling van de verschillende abonnementformules.

Het langstlopende en dus duurste abonnement biedt, volgens de verkoper, veel meer voordelen. Daar voegt de verkoper nog aan toe:

"Vindt u dat duur? Natuurlijk niet, want 60 euro per maand voor 3 sessies per week, dat zijn dus 12 sessies in totaal per maand, komt neer op 5 euro per sessie, en dat in een fitnesscentrum met alle comfort!"

Bovendien, en daar wringt het schoentje, zei de verkoper er verder nog bij dat het feit dat het woensdag was en onze onderzoeker een sympathieke kerel lijkt, hem toeliet om de toegangsprijs - van 100 euro - te laten vallen... op voorwaarde dat de kandidaat onmiddellijk op het abonnement intekent. En dat het de volgende dag al te laat zou zijn om van dit buitengewone aanbod te genieten. Toen onze onderzoeker daarop vroeg om wat meer uitleg over dit plotse supervoordelige aanbod, antwoordde de verkoper dat de voorwaarden dagelijks veranderen en dag per dag aangepast worden aan de concurrentie.

UITLEG

Deze praktijk, die gebaseerd is op promotieaanbiedingen die je snel moet aangrijpen om ze je niet te laten ontglippen, is geheel in tegenspraak met wat artikel 94/8, 7° WHPC voorschrijft.

Daarenboven, en meer algemeen, betreurt het OIVO deze agressieve verkoopstechniek die de consument geen tijd laat om vrij en op basis van toereikende informatie een beslissing te nemen.

TARIEFVERMINDERING

DE WET ZEGT

Artikels 2,§2 en 5 WHPC stipuleren dat: *"Elke verkoper die aan de consument diensten aanbiedt, moet het tarief hiervan schriftelijk, leesbaar, goed zichtbaar en ondubbelzinnig aanduiden."*

"In geen geval mag een prijsvermindering van een produkt of dienst aan de consument worden voorgesteld als een gratis aanbod van een hoeveelheid van het produkt of van een gedeelte van de dienst."

DE DAGELIJKE PRAKTIJK

Deze praktijk lijkt nochtans sprekend op die van Passage Fitness, die de 100 euro inkom laten vallen als de kandidaat onmiddellijk een abonnement voor 12 maanden onderschrijft.

HealthCity doet iets gelijkaardigs door reclames te verspreiden die aan de consument een korting van 100 euro aanbieden als hij/zij zich op een heel precieze datum (te weten dinsdag 19/02) tussen 17u en 20u in één van haar centra inschrijft.

UITLEG

De methoden die deze centra toepassen, getuigen van een reëel tekort aan transparantie.

Die promotieaanbiedingen en hun toepassingsvoorwaarden zouden in een geschreven versie aan de consument moeten kunnen worden overgemaakt, wat niet het geval is voor de Passage fitness.

Bij HealthCity is de aangeboden korting wel beschikbaar op een geprinte drager, maar nergens in de reclameboodschap vindt de consument de informatie die zegt waarop de korting betrekking heeft, welke de toegepaste prijzen zijn en welke algemene voorwaarden op het contract van toepassing zijn.

Eens te meer wordt alles in het werk gesteld om ervoor te zorgen dat de consument snel en zonder bedenktijd beslist om een abonnement te onderschrijven.

DE BANKDOMICILIËRING

DE WET ZEGT

Keuzevrijheid voor de consument vormt de hoeksteen van het recente verbod voor de leveranciers om de aangeduide prijs van een product of een dienst te verhogen op grond van de weigering van de consument om per domiciliëring te betalen.

Dat verbod is sindsdien ook opgenomen in de onrechtmatige bedingen die opgesomd staan in de wet op de handelspraktijken (artikel 32, 29°).

DE DAGELIJKE PRAKTIJK

We kunnen niet anders dan vaststellen dat er heel veel fitnesscentra zijn die aan de consument opleggen - of hem toch op zijn minst sterk aanmoedigen - om het maandelijkse abonnementsgeld per domiciliëring te betalen!

Zo bijvoorbeeld stelt artikel 3, c. van de algemene voorwaarden van Sportvision:

Er kan met uitzondering van een maandkaart alleen per automatische incasso betaald worden. Het inschrijfgeld en de eerste maand van contributie dienen contant te worden betaald.

Bij die centra waar de consument de keuze heeft om cash of met bancontact te betalen, dient hij dan wel de gehele som in één keer over te maken.

Bij Gold's Gym zal de consument de som van 390 euro voor een abonnement van 12 maanden in één keer moeten ophoesten. En het feit dat dit centrum geen contract of enig ander document ter ondertekening voorlegt, maakt die praktijk nog laakbaarder.

UITLEG

De prijzen verhogen wanneer een consument weigert om per domiciliëring te betalen is dus een inperking van de keuzevrijheid van de consument, maar wat valt er te denken van een situatie waarbij geen enkel alternatief voor het betalen per bankdomiciliëring wordt aangeboden?

Bepaalde consumenten kiezen voor een domiciliëring omdat ze dat gemakkelijk vinden.

Andere verkiezen met de post een factuur te ontvangen omdat zij willen bepalen op welke datum ze hun facturen betalen of simpelweg omdat zij liever vóór elke betaling controleren of de gestuurde factuur correct is.

Deze keuzevrijheid werd recentelijk erkend en ingeschreven in het akkoord dat in 2006 werd gesloten met de elektriciteit- en gassector in de context van de liberalisatie van de markt (blz. 10, punt 12: http://economie.fgov.be/energy/electricity/accord_electricity_nl.pdf).

AARD VAN HET CONTRACT

DE WET ZEGT

De nieuwe wet van 25 april 2007 over de stilzwijgende verlenging van de contracten van bepaalde duur verplicht de verkoper om de consument duidelijk in te lichten, en dit al bij het afsluiten van het contract, over het feit dat hij een contract heeft aangegaan waarin een clause van stilzwijgende verlenging staat. Die clause over de stilzwijgende verlenging moet:

- op de voorzijde van het eerste blad van het contract staan
- in vet gedrukt en in een kader los van de rest van de tekst staan
- en ook aangeven:
 - *hoe en tot welke uiterste datum de consument zich tegen de stilzwijgende verlenging kan verzetten*

- *dat de consument, na de stilzwijgende verlenging van het contract van bepaalde duur, op elk moment het contract kan beëindigen mits naleving van de contractueel vastgelegde opzegtermijn, die echter maximum een maand mag zijn.*

Daarnaast en voor de contracten van onbepaalde duur verplicht artikel 32, 16° WHPC elke dienstverstrekker om een redelijke opzegtermijn te voorzien.

DE DAGELIJKE PRAKTIJK

De abonnementen die de centra aanbieden, gelden voor een duur die over het algemeen varieert van 3 tot 12 maanden, of zelfs veel langer in enkele zeldzame gevallen. In de bescheiden fitnesscentra heeft de consument de mogelijkheid om in soepelere formules te stappen (voor 1 maand bijvoorbeeld).

Wat echter niet duidelijk gezegd wordt, is dat die abonnementen in het algemeen bestempeld worden als contracten van onbepaalde duur en dat de perioden van 3, 6 of 12 maanden niet in te korten minimumlooptijden zijn waartoe de consument zich verbindt.

Het hoofdstuk "Algemene voorwaarden" van de Da Vinci fitnessclub over de bankdomiciliëring begint met de volgende clause:

Elk abonnement dat per domiciliëring betaald wordt, is een abonnement van onbepaalde duur voor minstens 6 maanden.²

Artikel 5.1 van de algemene voorwaarden van Passage fitness bepaalt dan weer dat:

Elk lid een type abonnement kiest dat wordt afgesloten voor een onbepaalde duur, echter met een minimum lidmaatschapsduur.³

Als de consument zijn/haar abonnement wil beëindigen, zal het dus niet volstaan om de onderschreven minimumperiode van 3, 6 of 12 maanden te laten verlopen. Hij of zij zal verplicht zijn om vóór het einde van die minimumperiode een brief te sturen met de nadrukkelijke melding van de wens om het abonnement stop te zetten.

In artikel 5 van de algemene voorwaarden van Sportvision staat daarover:

Alleen middels een ingevuld uitschrijfformulier kan het abonnement worden stopgezet met inachtneming van een uitschrijftermijn van minimaal 31 dagen voor het aflopen van het abonnement. Een uitschrijfformulier is verkrijgbaar aan de balie van Sportvision BV.

Artikel 13.2 en 13.3 van de algemene voorwaarden van Passage fitness schrijven voor dat:

Wie het abonnement op het einde van de minimum lidmaatschapsduur wil beëindigen, kan dat enkel doen tijdens een vooraf afgesproken gesprek met de Club General Manager in de Home club, dat moet plaatsvinden vóór de 1ste dag van de laatste maand van de minimum lidmaatschapsduur. Als het lidmaatschap niet op die manier beëindigd wordt, laat men ondubbelzinnig weten dat men het lidmaatschap voor een onbepaalde duur verlengt.⁴

² Dit is onze letterlijke vertaling uit het Frans.

³ Idem

⁴ Idem

Het huishoudelijke reglement van Fit o'Sfeer stelt:

De domiciliëring is niet opzegbaar en wordt stilzwijgend verlengd tenzij men anders te kennen geeft.

Het huisreglement van Powersport stelt:

Bij domiciliëring zal zonder uitdrukkelijke reactie van de houder het programma telkens automatisch verlengd worden, met 6 maand voor een 6 maandenprogramma en met 12 maanden voor een 12 maandenprogramma.

UITLEG

Het abonnement dat de consument onderschrijft is meestal een contract van onbepaalde duur, in tegenstelling tot wat de aanduiding van een minimum lidmaatschapsduur laat vermoeden.

Een contract van onbepaalde duur met een minimum lidmaatschapsduur is nu niet direct glashelder voor de consument-abonnee.

Via die juridische constructie omzeilen de fitnesscentra de wet op twee manieren, namelijk:

- Ze omzeilen de wet van 25 april 2007 betreffende de stilzwijgende verlenging van de contracten, door contracten van onbepaalde duur aan hun klanten aan te bieden. Zo kunnen ze vermijden dat ze hun klanten op een duidelijke manier moeten inlichten over de automatische verlenging van hun abonnement als er geen aangetekende opzegbrief op tijd wordt verstuurd. Zo lang de klant zich niet van dat achterdeurtje bewust is, zal (zullen) via de domiciliëring één (of zelfs twee) maandelijks betaling(en) extra van zijn/haar rekening gedebiteerd worden.
- Door een minimum lidmaatschapsduur te voorzien (die tot 48 maanden kan oplopen), wat overeenkomt met een bepaalde duur, ontsnappen de centra aan de verplichting om een redelijke opzegtermijn voor het contract van onbepaalde duur te voorzien.

OPZEGGING VAN HET ABONNEMENT

DE WET ZEGT

Artikel 32 WHPC bevat een lijst van clausules die als onrechtmatig bestempeld worden, omdat ze op zich of in combinatie met één of meerdere andere clausules of voorwaarden een kennelijk onevenwicht creëren tussen de rechten en de plichten van de partijen, en de verkoper duidelijk bevoordelen ten opzichte van de consument.

Laat ons daar nog aan toevoegen dat de rechter, buiten de onrechtmatige bedingen die in de wet genoemd worden, over een grote inschattingsmacht beschikt om het onrechtmatige karakter van een contractclausule te beoordelen. Hij heeft de macht om elke clausule te annuleren die een kennelijk onevenwicht veroorzaakt (= algemene toetsingsnorm). Het begrip "kennelijk onevenwicht" wordt geëvalueerd rekening houdend met "de aard van de producten of diensten die het voorwerp van het contract uitmaken" en verwijzend "naar het moment van het afsluiten van het contract, naar alle omstandigheden rond dat afsluiten van het contract, alsook naar alle andere clausules van het contract of van een ander contract waar het van afhangt".

De sanctie voor zulk een clausule is de nietigheid ervan, zonder evenwel te raken aan de geldigheid van het contract in zijn geheel.

Onder de onrechtmatige bedingen vinden we de volgende bepaling (art. 32, 16° WHPC):

"De consument voor een onbepaalde termijn te binden, zonder duidelijke vermelding van een redelijke opzeggingstermijn."

DE DAGELIJKE PRAKTIJK

Zoals we al onderstreept hebben, zijn de meeste contracten van de fitnesscentra contracten van "onbepaalde" duur.

Zo lezen we in de algemene voorwaarden van het Da Vinci fitness center het volgende:

Op geen enkele manier zal het lid zijn abonnement kunnen stopzetten vóór de einddatum.⁵

Artikel 13.1 van de algemene voorwaarden van Passage fitness bepaalt:

Men kan zijn abonnement niet stopzetten tijdens de minimum lidmaatschapsduur.⁶

UITLEG:

Dit is het gevolg van het juridische waas rond de aard van deze contracten die zeggen dat ze van onbepaalde duur zijn, maar alle kenmerken vertonen van contracten van bepaalde duur.

De abonnees bij die centra zullen maar heel moeilijk hun abonnement vóór de einddatum kunnen beëindigen, terwijl omgekeerd de eenzijdige stopzetting voor bepaalde centra heel gemakkelijk zal zijn . . .

DE WET ZEGT

Artikel 32, 9° WHPC beschouwt als oneerlijk beding:

"Onverminderd de bepalingen van artikel 1184 van het Burgerlijk Wetboek, de verkoper toe te staan de overeenkomst eenzijdig te ontbinden of te wijzigen zonder schadeloosstelling voor de consument, behoudens overmacht."

DE DAGELIJKE PRAKTIJK

De algemene voorwaarden van de Da Vinci fitness stipuleren dat:

Het centrum zal op elk moment het abonnement van een lid kunnen beëindigen door terugbetaling van een som berekend in verhouding tot de nog te komen periode voor dewelke het lidgeld nog verschuldigd zou zijn.⁷

Artikel 10 van de algemene voorwaarden van Sportvision stelt:

Sportvision BV kan deze activiteitenovereenkomst beëindigen zonder opgaaf van reden.

⁵ Dit is onze letterlijke vertaling uit het Frans.

⁶ Idem

⁷ Idem

UITLEG:

De fitnesscentra zijn niet de enige die zichzelf het recht voorbehouden om een consument op elk moment uit te sluiten zonder daarvoor enige reden te moeten opgeven, maar daarbovenop zal de consument die correct zijn lidgeld betaalt maar een deel daarvan terugbetaald krijgen, in verhouding tot de nog resterende duur van het contract. Bij Sportvision is er zelfs geen sprake van een vergoeding.

DE WET ZEGT

Artikel 32, 6° WHPC stelt dat het verboden is:

"De consument te verbieden de ontbinding van de overeenkomst te vragen wanneer de verkoper zijn verbintenis niet nakomt."

DE DAGELIJKE PRAKTIJK

In de algemene voorwaarden van European Fitness Paradise staat deze bepaling:

Geen enkele terugbetaling noch overdracht van het abonnement zal worden toegekend, om het even wat de reden mag zijn.⁸

Bij Stiff Sport Bree wordt het volgende gesteld:

Geen enkel abonnement kan terugbetaald worden.

UITLEG:

Zulke bepaling maakt het onmogelijk voor de consument om gelijk welke reden, dus ook wanprestatie van de verkoper, de ontbinding van de overeenkomst te vragen en zijn abonnement geheel of gedeeltelijk terugbetaald te krijgen.

OVERMACHT

DE WET ZEGT

Volgens artikel 32, 10° WHPC is er sprake van een onrechtmatige clausele wanneer:

"Zelfs bij overmacht, de consument niet toe te staan de overeenkomst te ontbinden dan tegen betaling van een schadevergoeding."

DE DAGELIJKE PRAKTIJK

Artikel 13.1 van de algemene voorwaarden van Passage fitness voorziet dat:

⁸ Dit is onze letterlijke vertaling uit het Frans.

Een uitzonderlijke opzegprocedure mag toegestaan worden voor de gevallen van overmacht. Ze zal besproken worden in een vooraf afgesproken onderhoud met de Club General Manager in de Home club, tijdens hetwelk de abonnee van de Club General Manager de toelating krijgt, die schriftelijk bevestigd wordt. Er zal bovendien bovenop de vervallen en niet-betaalde lidgelden een vergoeding van 50% van het nog te vervallen lidgeld voor de minimumlooptijd te betalen zijn, berekend vanaf de maand die volgt op het overmaken van het document dat de uitzonderlijke opzeg betekent. Die vergoeding van 50% moet onmiddellijk bij de ondertekening betaald worden.

UITLEG:

De procedure die Passage fitness voorziet, is enerzijds van een nooit geziene complexiteit (zodanig dat ze zelfs de moedigste onder de consumenten kan ontmoedigen) en is vooral onrechtmatig. Hoe kan men zichzelf redelijk noemen en tegelijk stellen dat iemand die bijvoorbeeld ziek geworden is, al die stappen moet ondernemen - waarbij een medisch attest zelfs niet volstaat om zijn of haar toestand te bewijzen - en dat die persoon bovendien een vergoeding moet betalen aan de fitnessclub?

BESCHERMING VAN DE PRIVACY

DE WET ZEGT

De wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levensfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, bepaalt respectievelijk in artikel 1, §8, artikel 5, a) en artikel 9, §1, c):

"Persoonsgegevens mogen slechts verwerkt worden wanneer de betrokkene daarvoor zijn ondubbelzinnige toestemming heeft verleend."

"Onder 'toestemming van de betrokkene', wordt elke vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting verstaan, waarmee de betrokkene of zijn wettelijke vertegenwoordiger aanvaardt dat persoonsgegevens betreffende de betrokkene worden verwerkt."

"Indien persoonsgegevens betreffende de betrokkene bij hemzelf worden verkregen, moet de verantwoordelijke voor de verwerking of diens vertegenwoordiger uiterlijk op het moment dat de gegevens worden verkregen aan de betrokkene ten minste de hierna volgende informatie verstrekken, behalve indien hij daarvan reeds op de hoogte is: het bestaan van een recht om zich op verzoek en kosteloos tegen de voorgenomen verwerking van hem betreffende persoonsgegevens te verzetten, indien de verwerking verricht wordt met het oog op direct marketing."

DE DAGELIJKE PRAKTIJK

In artikel 17.2 van de algemene voorwaarden van Passage fitness staat:

Als u ons uw persoonlijke gegevens overmaakt, zullen die worden ingevoerd in ons klantenbestand en worden verwerkt voor het beheer van ons klantenbestand en van de aangeboden goederen en diensten, voor het maken van een marktstudie, om u te informeren over de nieuwe producten en diensten, voor informatie- of reclamecampagnes.

UITLEG:

De eenvoudige vermelding in de algemene voorwaarden dat de consument verklaart te aanvaarden dat zijn/haar persoonsgegevens gebruikt worden, is onwettig en zonder meer betwistbaar.

Bovendien wordt de mogelijkheid voor de consument om zich tegen het gebruik van de persoonlijke gegevens te verzetten niet voorzien. Enkel het recht op rechtzetting van de gegevens komt uitdrukkelijk aan bod (artikel 17.3 algemene voorwaarden).

De clause drijft de hypocrisie nog verder, want ze stelt het feit dat de consument zijn/haar gegevens overmaakt voor als iets dat eventueel gebeurt, terwijl in werkelijkheid de persoonlijke informatie automatisch wordt overgemaakt aan het fitnesscentrum, louter en alleen al voor het afsluiten van het abonnement.

AANSPRAKELIJKHEID

DE WET ZEGT

Artikel 32, 22°bis WHPC bepaalt:

"De wettelijke aansprakelijkheid van de verkoper is niet uit te sluiten of te beperken bij overlijden of lichamelijk letsel van de consument ten gevolge van een doen of nalaten van deze verkoper."

DE DAGELIJKE PRAKTIJK

Artikel 1 van de algemene voorwaarden van Sportvision stelt:

Sportvision BV is niet aansprakelijk en/of verantwoordelijk voor eventuele ongevallen en/of blessures en/of overlijden.

In de algemene voorwaarden van Stiff Sport:

Stiff Sport NV is op geen enkele manier verantwoordelijk voor gebeurlijke ongevallen, blessures, vandalisme, diefstal en/of verlies.

UITLEG:

Ook hier kunnen we alleen maar het onrechtmatige karakter van zulke algemene clauses vaststellen, die een al veel te lange lijst nog langer maken.

ENKELE BEDINGEN IN DE ALGEMENE VOORWAARDEN ONDER DE LOEP GENOMEN	Rechtmatig	Onrechtmatig
De domiciliëring is niet opzegbaar en wordt stilzwijgend verlengd tenzij men anders te kennen geeft.		X
Alleen middels een ingevuld uitschrijfformulier kan het abonnement worden stopgezet met inachtneming van een uitschrijftermijn van minimaal 31 dagen voor het aflopen van het abonnement. Een uitschrijfformulier is verkrijgbaar aan de balie van Sportvision BV.		X
Deze overeenkomst wordt stilzwijgend verlengd voor dezelfde duur, tenzij de abonnee uiterlijk 2 maanden vóór het einde van het abonnement via een ter post aangetekende brief opzegt. Tijdens de stilzwijgende verlenging kan de abonnee op elk ogenblik, via een ter post aangetekende brief, een einde stellen aan de overeenkomst, mits inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen.	X	
Men kan zijn abonnement niet stopzetten tijdens de minimum lidmaatschapsduur.		X
Sportvision BV kan deze activiteitenovereenkomst beëindigen zonder opgaaf van reden.		X
Geen enkele terugbetaling noch overdracht van het abonnement zal worden toegekend, om het even wat de reden mag zijn.		X
Een uitzonderlijke opzegprocedure mag toegestaan worden voor de gevallen van overmacht. Ze zal besproken worden in een vooraf afgesproken onderhoud met de Club General Manager in de Home club, tijdens hetwelk de abonnee van de Club General Manager de toelating krijgt, die schriftelijk bevestigd wordt. Er zal bovendien bovenop de vervallen en niet-betaalde lidgelden een vergoeding van 50% van het nog te vervallen lidgeld voor de minimumlooptijd te betalen zijn, berekend vanaf de maand die volgt op het overmaken van het document dat de uitzonderlijke opzeg betekent. Die vergoeding van 50% moet onmiddellijk bij de ondertekening betaald worden.		X
Bij zwangerschap of langdurige ziekte gestaafd door een schriftelijk doktersbewijs en waarvan het centrum onmiddellijk op de hoogte gebracht wordt, wordt de domiciliëringsopdracht opgezegd en wordt er geen opzegvergoeding aangerekend.	X	
Als u ons uw persoonlijke gegevens overmaakt, zullen die worden ingevoerd in ons klantenbestand en worden verwerkt voor het beheer van ons klantenbestand en van de aangeboden goederen en diensten, voor het maken van een marktstudie, om u te informeren over de nieuwe producten en diensten, voor informatie- of reclame-campagnes.		X
Sportvision BV is niet aansprakelijk en/of verantwoordelijk voor eventuele ongevallen en/of blessures en/of overlijden.		X
Elk lidmaatschap, abonnement of beurtenkaart is strikt persoonlijk en onoverdraagbaar.	X	

In de eerste plaats dient een onderscheid te worden gemaakt tussen de fitnesscentra die tot een keten behoren en de meer bescheiden fitnesscentra. Deze laatste beschikken meestal niet over uitgebreide en precieze algemene voorwaarden.

Het is natuurlijk te betreuren vanuit het oogpunt van de voorlichting van de consument, maar het OIVO heeft kunnen opmerken dat de consument in die meer bescheiden centra een ruimere keuze had uit verschillende abonnementformules, dat hij de betaalwijze mocht kiezen die hem het best past en zonder twijfel minder problemen had om het abonnement op te zeggen.

Dit gezegd zijnde, volstaat het niet om de aandacht van de consument op de algemene voorwaarden - als die al bestaan - te vestigen om hem correct en nuttig te informeren. De consument moet kunnen beschikken over de nodige tijd om kennis te nemen van de inhoud van die voorwaarden en de verkoper moet hem alle gewenste toelichtingen en gegevens verstrekken.

Het blijkt echter dat de grote fitnesscentra maar zelden de consument inlichten over de opzegmodaliteiten en meer globaal over de algemene voorwaarden rond het abonnement. Hun agressieve technieken dienen enkel en alleen om te verhinderen dat de consument het fitnesscentrum verlaat zonder een overeenkomst te ondertekenen.

Bovendien blijkt dat, zelfs als hij geïnformeerd wordt, de consument zich verbindt via een contract dat tal van ongeregelheden bevat. Alle fitnesscentra die – quasi altijd heel moeilijk – algemene voorwaarden voorleggen, zijn immers systematisch in overtreding van de wet op één of meerdere punten.

Het OIVO doet daarom de volgende aanbevelingen:

- Een duidelijke en begrijpelijke definitie van de aard van het contract, dat maar van één enkel type mag zijn. Ofwel van bepaalde duur, waarbij de wet op de stilzwijgende verlenging naar de letter wordt toegepast. Ofwel van onbepaalde duur en in dat geval mag geen minimum lidmaatschapsduur voorzien worden en moet aan de consument een redelijke opzegtermijn voorgesteld worden.
- Een eenvoudige en begrijpelijke procedure voor de beëindiging van het abonnement als dat van onbepaalde duur is. De opzegclausule moet aan het principe van het wederzijdse akkoord beantwoorden.
- Een redelijke bedenktijd van 7 werkdagen tijdens dewelke de consument zonder kosten van zijn abonnement zou kunnen afzien zoals het geval is bij de verkoopcontracten voor timeshare vakanties, de contracten met een huwelijksagentschap of nog de verzekeringscontracten. Deze vraag wordt gerechtvaardigd door de agressieve praktijken gebaseerd op promotieaanbiedingen en op de druk die wordt uitgeoefend op de consument die deze fitnesscentra bezoekt.
- Vrije keuze voor de consument tussen verschillende betaalwijzen.
- Een eenvoudige en snelle procedure inzake geschillenregeling.

Die voorwaarden zouden spontaan ter beschikking van de consument moeten worden gesteld (op de websites van de centra die er een hebben) en zouden ook zichtbaar opgehangen kunnen worden in alle centra via een prikbord aan de ingang.

Tot slot pleit het OIVO voor een strengere controle op de commerciële praktijken van die sector door de bevoegde controleorganismen van de overheid, meer bepaald de Algemene Directie Controle en Bemiddeling binnen de Federale Overheidsdienst Economie.

Verantwoordelijke uitgever:

Marc Vandercammen

OIVO

Paapsemiaan 20 - 1070 BRUSSEL

Tel. 02/547.06.11 - Fax. 02/547.06.01

www.oivo-crioc.org

NO 417541646

Uitgave 2008

Catalogusref.: 903-08

D-2008-2492-36

© OIVO - Reproductie toegelaten mits duidelijke bronvermelding en voorafgaande toestemming van de uitgever