



integriteit

eerlijk

eer

waarden

kwaliteit

vertrouwen

ethiek

GEDRAGSGEGEDEN

FFITNESS

SON-THESQDESKAYTHZCQERT

Gedragcode of Erecode

Eind 2015 was er nog veel onduidelijkheid omtrent de abonnementsstructuren in de fitnesssector. Consumenten, ondernemers, zelfs inspecteurs hadden hun twijfels omtrent de regelgeving. Menig clubuitbater kreeg een proces verbaal en de conclusie dat hij met zijn abonnementen onder de wetgeving van het consumentenkrediet viel.

Zowel consumenten als overheden lieten zich steeds meer leiden door slimme reclameboodschappen van grote spelers op de markt. Negatieve ervaringen werden ten onrechte geprojecteerd op de volledige sector. Fitness werd, hoofzakelijk door gebrek aan kennis, beschouwd als eenheidskoek. Een sector die zich als uniek doel heeft gesteld om iedereen een abonnement te verkopen waar ze jaren aan vast zitten, ongeacht de serviceverlening.

Ongenuanceerde berichtgeving hierover versterkte dit gevoel. Niet onbegrijpelijk dat een Minister van Consumentenzaken hierop wenste in te spelen.

Maar ieder probleem, hoe groot ook, is een opportuniteit. De kunst is om de situatie en het momentum juist te gebruiken. De kans om met alle actoren rond de tafel te zitten hebben we met beide handen gegrepen. Het resultaat mag er zijn :

- Geen verdere doorgedreven controles
- Geen consumentenkrediet
- Geen wettelijke regeling waarbij enkel nog maandabbonnementen mogelijk zijn
- Aanvaarding dat engagementen van langere duur inherent zijn aan onze sector

- Het besef dat fitness meer is dan het ter beschikking stellen van accommodatie
- Een evenwichtige gedragscode
- Een positieve kijk op onze clubs, die dit al jaren meer dan verdienen

Deze gedragscode, met een beperkt aantal toegevingen om transparantie te verhogen, toont het sociale gelaat van onze clubs, welke wel degelijk binnen de economische rechtmatigheden van hun bedrijf, gemeend begaan zijn met het welzijn van hun klanten.

Deze gedragscode toont ook dat fitnessbeoefening gaat over gedragsverandering, verandering van leefgewoonte. Dit vraagt om afspraken van lange duur. Dit vraagt om wederzijdse engagementen zowel van de club als de consument. Dit vraagt om gedeelde verantwoordelijkheid en duidelijke communicatie.

Wij zijn echt wel trots op dit resultaat en hopen hiermee een stap dichterbij te hebben gezet naar een volwassen, haalbare toekomst voor onze sector en alle spelers die daar deel van uit maken.

Alhoewel de code zo duidelijk mogelijk is opgesteld, beseffen we dat over verschillende artikels nog onduidelijkheden zouden kunnen bestaan. Om misverstanden door miscommunicatie te vermijden hebben we deze brochure met 'Frequently Asked Questions' uitgeschreven. Nagekeken door de betrokken administratie.

Wanneer de laatste drempels zijn weggewerkt hopen we dat iedereen deze code onderschrijft. Want voor onze sector is ze ongetwijfeld meer een 'Erecode' dan een 'Gedragscode'.

INHOUD

1. FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

Wat is de hyperlink van de webpagina van de FOD Economie? (p.7)

Is dit de definitieve versie van de gedragscode? (p.7)

Is het wettelijk verplicht om een totaalprijs van een dienst op de website te vermelden? (p.7)

Is het noodzakelijk om het héél gevarieerd aanbod met verschillende prijscombinaties die de club aanbiedt, te vermelden op de website of via affichering bekend te maken? (p.8)

Het verschil in prijs en waarde kan niet op een website worden mee gegeven. Het gevolg kan zijn dat de consument kiest voor minder kwaliteit. (p.8)

Online plaatsen van tarieflijsten druist toch in tegen Europese wetgeving? (p.9)

Kan een fitnessclub de gedragscode onderschrijven zonder de tarieflijsten online te plaatsen? (p.9)

Verplicht de gedragscode niet elke ondernemer om hetzelfde aanbod te hebben? En is dit niet in strijd met de vrije markteconomie? (p.9)

Als de optie 1 maand bestaat, is het dan nodig om de optie 6 maand aan te bieden? 6 keer 1 maand kan toch ook? (p.10)

Bepaalt de gedragscode niet dat contracten van bepaalde duur niet mogen voorzien in een beding van stilzwijgende verlenging? (p.10)

Wat met clubs die geen contracten of domiciliëring aanbieden en waar enkel cash voldaan wordt? (p.10)

Zijn clubs die abonnementen aanbieden van 14 dagen, 1,3,6 maand en een jaar zonder domiciliëring in orde? (p.11)

Mag een contract van bepaalde duur nog automatisch worden omgezet in een contract van onbepaalde duur? (p.11)

Leidt deze mogelijkheid om zijn schuld te voldoen op een andere wijze dan via domiciliëring van de gedragscode niet tot wanbetaling van de consument met omzetverlies en stijging van de kosten voor de club? (p.12)

Opschorting en beëindiging van overeenkomst door wijziging van de openingsuren van de fitnessonderneming waardoor het onmogelijk wordt voor de consument om zijn overeenkomst verder te zetten. Wat is onmogelijk voor de consument? (p.13)

Opschorting en beëindiging van overeenkomst omwille van medische redenen? Leidt dit niet tot misbruik? (p.13)

Kan er gewerkt worden met een definitie van libellering van de attesten? Dit wil zeggen dat in de richtlijnen duidelijk gesteld moet worden wat men verstaat onder ongeschiktheid? (p.14)

Geldt de regel van opschorting en beëindiging van abonnementen enkel voor gespreide betalingen? Indien voor een bepaalde periode op voorhand cash betaald is, kan men moeilijk terug betalen. (p.14)

Het voorzien van een klantendienst brengt heel wat kosten met zich mee en verhoogt de werklust van de club. (p.15)

Kan er een concrete verwijzing zijn naar de instantie welke het geschil op buitenrechtelijke wijze kan regelen? (p.16)

Voor de meeste clubs kan het toetredingsformulier enkel worden ondertekend zodra duidelijk is wat heel concreet in de gedragscode staat, geïnterpreteerd kan worden hoe alles t.a.v. de consument gelibelleerd zal zijn. (p.16)

Wat met de lopende (bestaande) contracten. Dienen deze allemaal gewijzigd te worden of kan men wachten bij hernieuwing? (p.16)

2. GEDRAGSCODE FITNESSSECTOR (p.19)

FAQ: GEDRAGSCODE FITNESSSECTOR

1) Bekendmaking van de toetreding tot de gedragscode

Wat is de hyperlink van de webpagina van de FOD ECONOMIE?

in NL: http://economie.fgov.be/nl/binaries/Gedragscode_fitness_tcm325-275738.pdf

in FR: http://economie.fgov.be/fr/binaries/Code_de_conduite_fitness_tcm326-275738.pdf

Is dit de definitieve versie van de gedragscode?

Ja. De tekst van de gedragscode is definitief als dusdanig aangenomen door de beroepsorganisaties Unizo, Fitness.be, UCM, Wallonie Bruxelles Fitness die mee aan de onderhandelingstafel zaten.

Op basis van een jaarlijkse en tweejaarlijkse evaluatie kan de tekst wel worden bijgestuurd.

2) Duidelijke tarieflijsten

Is het wettelijk verplicht om een totaalprijs van een dienst op de website te vermelden?

Het wettelijke principe is dat de totaalprijs van een dienst moet worden aangeduid. Wanneer een consument zich bindt voor een bepaalde periode, bijvoorbeeld 1 jaar, is de aan te duiden totaalprijs het volledige bedrag dat het hem zal kosten (alles inbegrepen) voor die volledige periode.

Deze verplichting staat los van de betalingsmodaliteiten. Anders gezegd, de aanduiding van de totaalprijs moet evengoed gebeuren wanneer bijvoorbeeld voorzien is dat de consument per maand kan betalen.

Is het noodzakelijk om het héél gevarieerd aanbod met verschillende prijscombinaties die de club aanbiedt, te vermelden op de website of via affichering bekend te maken?

Het is juist omwille van de steeds verdergaande differentiëring die het voor de consument heel moeilijk maakt nog te vergelijken, dat deze principes zijn ingeschreven

Samen in een document, zodat de consument niet continu weg en weer moet klikken, scrollen, e.d. om te weten wat mogelijk is;
De ondernemer streeft naar een overzichtelijke en schematische manier om de prijzen naast elkaar te zetten, met daarbij alle kenmerkende eigenschappen van elk aanbod.

Deze bepaling houdt geen verplichting in voor een fitnessonderneming om een website te hebben. Maar wanneer de onderneming een website heeft, verbindt ze zich tot het respecteren van de regels die op het vlak van prijsaanduiding zijn opgenomen in de gedragscode.

Het verschil in prijs en waarde kan niet op een website worden mee gegeven. Het gevolg kan zijn dat de consument kiest voor minder kwaliteit.

Dat is juist de opdracht (de kunst) van de aanbieder, in casu het fitnesscentrum, de aandacht te vestigen op de dienstverlening, de "waarde" van het product, zodat de consument de verschillen in dienstverlening en de prijsverschillen. Dit maakt onderdeel uit van de precontractuele informatieverplichting die op ondernemingen die met consumenten handelen, rust. Er kan ook altijd meer info ter plaatse worden gegeven.

Het feit dat alle tarieven en tariefformules op de website komen, betekent niet dat een fitnesscentrum ook op afstand contracten moet aanbieden (e-commerce is niet verplicht). Wanneer de consument zich naar het fitnesscentrum begeeft, kan de verantwoordelijke nog altijd uitleg verstrekken.

Online plaatsen van tarieflijsten druist toch in tegen Europese wetgeving.

Vanwaar deze stelling komt is de FOD Economie en het Kabinet van Minister Peeters niet duidelijk.

Zoals hiervoor gezegd, is een fitnesscentrum niet verplicht om aan e-commerce te doen (via een website contracten af te sluiten). Wanneer een centrum dit toch doet, dan is het wettelijk (Europees) verplicht de prijzen van de aangeboden diensten volgens de wettelijke regels aan te duiden bij de te koopaanbieding.

De regel die staat ingeschreven in de gedragscode, is een verbintenis die de toetredende fitnesscentra op zich nemen bovenop de wettelijke verplichtingen. Dit kan conform de Europese rechtsregels inzake oneerlijke handelspraktijken jegens de consument (die voorkomen in boek VI van het Wetboek van economisch recht). Ondernemingen kunnen verbintenissen aangaan in een gedragscode die verder gaan dan de wettelijke regels. Dit is nu juist de meerwaarde van een gedragscode.

Kan een fitnessclub de gedragscode onderschrijven zonder zijn tarieflijsten online te plaatsen?

Een gedragscode vormt een evenwichtig geheel dat een antwoord wil geven op een aantal problemen die zich in een sector aftekenen. Een onderneming die toetreedt, verbindt zich tot naleving van alle ingeschreven regels.

3) Duur van de overeenkomsten

Verplicht de gedragscode niet elke onderneming om hetzelfde aanbod te hebben? En is dit niet in strijd met de vrije markteconomie?

De consument moet een minimale keuze hebben en moet de mogelijkheid hebben om voor korte termijn te fitnessen (een soort proefperiode) aan een aangepast verantwoord tarief, zonder dat deze overeenkomst automatisch wordt verlengd

Indien de consument hierdoor bijvoorbeeld verschillende dagpassen kan kopen is aan deze gestelde eis (korte termijn) voldaan. Wel met de opmerking dat de mogelijkheid om dagpassen aan te kopen duidelijk vermeld moet staan op de website en via affichering.

Als de optie 1 maand bestaat, is het dan nodig om de optie 6 maand aan te bieden? 6 keer 1 maand kan toch ook?

Wanneer een fitnessclub de mogelijkheid biedt van een contract van een maand, dat de consument van maand tot maand kan kiezen, mag worden aangenomen dat is voldaan aan de doelstelling van de gedragscode: vermijden dat de consument zich voor lange tijd moet binden, zonder dat hij onder dit contract van langere duur uit kan.

Ook het aanbieden van een vanaf de 1^{ste} maand maandelijks opzegbaar contract is gunstiger dan de bepaling van de gedragscode, en is dus in de lijn met de beoogde doelstelling van de gedragscode.

Ook als het gaat om een contract van 1 maand met stilzwijgende verlenging, dat maandelijks kan worden opgezegd, wordt aangenomen dat voldaan is aan de gedragscode.

Bepaalt de gedragscode niet dat contracten van bepaalde duur niet mogen voorzien in een beding van stilzwijgende verlenging?

Overeenkomsten die starten met een vaste periode en daarna stilzwijgend worden verlengd (wat betekent dat geen enkele contractuele voorwaarde wijzigt), zijn contracten van bepaalde duur. Om van onbepaalde duur te kunnen spreken, moet het contract vanaf de 1^{ste} dag ook kunnen worden beëindigd, mits opzeg. De gedragscode bepaalt niet dat de contracten van bepaalde duur niet mogen voorzien in een beding van stilzwijgende verlenging. Dit mag dus. Let wel, conform de boek VI van het Wetboek van economisch recht gelden een aantal specifieke regels voor dienstencontracten van bepaalde duur die voorzien in stilzwijgende verlenging (artikel VI.91)¹.

De onderliggende problematiek, die geleid heeft tot deze bepalingen inzake contractduur, is de problematiek van de opzegbaarheid, waarbij consumenten de totale resterende duurtijd tot einde contract dienden te betalen als opzegvergoeding, wat in veel gevallen excessief is.

Wat met clubs die geen contracten of domiciliëring aanbieden en waar enkel cash voldaan wordt?

De betaling is een uitvoeringsmodaliteit van een overeenkomst. Een dergelijke betaling betekent dus niet dat de consument niet voor een bepaalde tijd zou zijn gebonden.

Cash betaling is eigenlijk de betaling in contant geld op het moment van de levering.

Als de vraag wil zeggen dat de betrokken club zonder abonnementen werkt en de consument gewoon de club kan binnenstappen (zonder lidmaatschap) en voor een bepaalde dag of voor een aantal uren kan fitnesssen en verder geen enkele verbintenis aangaat, stelt er zich geen probleem. De bedoeling van de gedragscode is dat de fitnessonderneming die abonnementen aanbiedt, waarmee de consument zich voor een bepaalde periode bindt, een minimale keuze laat voor wat de duurtijd van die abonnementen betreft.

Zijn clubs die abonnementen aanbieden van 14 dagen, 1,3, 6 maand en een jaar zonder domiciliëring in orde?

Terug dezelfde bemerking: domiciliëring is een betalingsmodaliteit, en dus een uitvoeringsmodaliteit van een overeenkomst.

Onder punt 5 in de gedragscode is voorzien, dat de consument niet kan worden verplicht te betalen via domiciliëring.

Fitnesscentra die abonnementen van 14 dagen, 1, 3 of 6 maanden of 1 jaar aanbieden zijn in orde, voor zover er een mogelijkheid wordt aangeboden om een kortere periode te doen (maximaal 1 maand) én niet enkel een contract van 1 jaar wordt aangeboden.

Mag een contract van bepaalde duur nog automatisch worden omgezet in een contract van onbepaalde duur

Stilzwijgende verlenging van dienstenovereenkomsten is wettelijk geregeld in boek VI van het Wetboek van economisch recht (artikel VI.91).

Wanneer een contract van bepaalde duur stilzwijgend wordt verlengd, ontstaat er automatisch een recht voor de consument om het contract mits opzeg op elk moment te beëindigen.

De gedragscode verbiedt niet dat contracten van bepaalde duur nog zouden voorzien in stilzwijgende verlenging.

Let wel: de wet legt een aantal eisen op wanneer een dergelijk contract wordt afgesloten; de wettekst volgt integraal.

Art. VI.91. § 1. Dit hoofdstuk is van toepassing op de dienstenovereenkomst en op de verkoopovereenkomst die zowel goederen als diensten tot voorwerp heeft.

Wanneer een overeenkomst van bepaalde duur afgesloten tussen een onderneming en een consument een beding tot stilzwijgende verlenging bevat, wordt dit beding geplaatst in vetgedrukte letters en in een kader los van de tekst, op de voorzijde van de eerste bladzijde.

Dit beding vermeldt de gevolgen van de stilzwijgende verlenging waaronder de bepaling van paragraaf 2, evenals de uiterste datum waarop de consument zich kan verzetten tegen de stilzwijgende verlenging van de overeenkomst en de wijze waarop hij kennis geeft van dit verzet.

§ 2. Onverminderd de wet van 25 juni 1992 op de landsverzekeringsovereenkomst, kan de consument, na de stilzwijgende verlenging van een overeenkomst van bepaalde duur, op elk ogenblik zonder vergoeding de overeenkomst opzeggen met inachtneming van de opzeggingstermijn die in de overeenkomst is bepaald, zonder dat deze termijn meer dan twee maanden mag bedragen.

§ 3. Voor zover een wet geen specifieke regels over de stilzwijgende verlenging van overeenkomsten vaststelt, kan de Koning voor de diensten of categorieën van diensten die Hij aanwijst, bij een besluit vastgesteld na overleg in de ministerraad:

1. bijzondere regels stellen inzake de stilzwijgende verlenging van een overeenkomst;
2. vrijstellen van de verplichtingen bedoeld in de paragrafen 1 en 2.

§ 4. Het toepassingsgebied van dit hoofdstuk kan door de Koning, bij een besluit vastgesteld na overleg in de ministerraad, worden uitgebreid tot bepaalde categorieën van goederen die Hij aanwijst.

5) Betaling

Leidt deze mogelijkheid om zijn schuld te voldoen op een andere wijze dan via domiciliëring van de gedragscode niet tot wanbetaling van de consument met omzetverlies en stijging van de kosten voor de club?

Opnieuw de reeds voorheen gemaakte bemerking. We vermoeden dat bedoeld wordt de contante betaling, waarbij de totale prijs van het abonnement in eenmaal bij de start ervan wordt voldaan door de consument.

Uit de gedragscode volgt dat de consument een alternatief moet hebben voor de domiciliëring. Dit alternatief kan zijn, integrale betaling bij de start van het abonnement, een maandelijks doorlopende bankopdracht of een maandelijks overschrijving.

De gedragscode sluit evenmin uit dat een voordeel wordt toegekend voor een bepaalde betalingswijze, bv. domiciliëring. Wordt een voordeel toegekend – wat uiteraard niet verplicht is –, dan mag dit voordeel niet van aard zijn dat in de feiten de consument eigenlijk niet anders kan dan domiciliëring aanvaarden (bv. het prijsverschil is excessief).

Aanvullende bemerking: domiciliëring wordt behandeld in boek VII van het Wetboek van economisch recht, dat omzetting heeft gegeven aan de SEPA-richtlijn. Artikel VII.28 voorziet dat een domiciliëring op elk ogenblik moet kunnen worden opgezegd door één van de contracterende partijen. Gezien het om een wettelijk recht gaat, is het niet toegelaten enige kost of vergoeding in rekening te brengen voor de uitoefening van dit recht. Wel is het niet uitgesloten dat het prijsvoordeel dat de consument kreeg vanaf dat ogenblik vervalft.

6) Opschorting en beëindiging van overeenkomsten

Opschorting en beëindiging van overeenkomst door wijziging van de openingsuren van de fitnessonderneming waardoor het onmogelijk wordt voor de consument om zijn overeenkomst verder te zetten. Wat is onmogelijk voor de consument?

Opdat er sprake kan zijn van onmogelijkheid voor de consument, moet de wijziging van openingsuren substantiële gevolgen hebben voor deze consument. "Wordt zijn gewoonlijk gebruikspatroon ernstig verstoord" is de vraag die moet worden beantwoord. De fitnessclub dient te bewijzen dat de consument wel meer dan 50% kwam sporten tijdens de uren waarop de club nog steeds open is na de wijziging van de openingsuren. De consument heeft dan 'geen' recht om de overeenkomst vroegtijdig te stoppen.

Indien de consument hoofdzakelijk kwam sporten tijdens die uren waarop de club niet langer open is, dan heeft de consument het recht om de overeenkomst vroegtijdig te stoppen. Een richtsnoer hierbij is minstens 50% van de bezoeken aan de club in de afgelopen 12 maanden zoals blijkt uit de registratie van zijn bezoeken met zijn lidkaart. Bij gebrek aan bewijs van het tegendeel door de fitnessonderneming, wordt automatisch aangenomen dat er "een onmogelijkheid ontstaat voor de consument zijn overeenkomst verder te zetten".

Opschorting en beëindiging van overeenkomst omwille van medische redenen? Leidt dit niet tot misbruik?

Twee preliminaire bemerkingen dringen zich op.

Ten eerste, in geval van opschorting ontkomt de consument niet aan zijn verplichtingen. Zijn verplichtingen worden gewoon in de tijd verschoven.

Ten tweede, we stellen de beroepsernst en integriteit van het medisch

korps niet in twijfel. Wanneer misbruiken worden vermoed, kan hiertegen steeds klacht worden neergelegd bij de Orde der Geneesheren, die wettelijk is belast met het waken over de deontologie.

Er kan geen onderscheid worden gemaakt tussen medische attesten van de gewone huisarts en van een geneesheer-specialist.

Het eisen van een attest afgeleverd door een geneesheer-specialist, zou de patiënt en de sociale zekerheid op bijkomende kosten jagen.

Er mag niet worden besloten dat, omdat er door sommigen misbruik wordt of zou kunnen worden gemaakt van deze mogelijkheid, dat alle consumenten en/of alle artsen zich zouden lenen tot wanpraktijken.

Om redelijkheid te brengen werd bovendien voorzien dat de tijdelijke onmogelijkheid een periode van minstens één maand moet dekken.

Kan er gewerkt worden met een definitie van libellering van de attesten? Dit wil zeggen dat in de richtlijnen duidelijk gesteld moet worden wat men verstaat onder ongeschiktheid?

Er kunnen geen instructies worden gegeven aan geneesheren over de manier waarop zij medische vaststellingen en hun gevolgen beschrijven.

Geldt de regel van opschorting en beëindiging van abonnementen enkel voor gespreide betalingen? Indien voor een bepaalde periode op voorhand cash betaald is, kan men moeilijk terug betalen.

De mogelijkheid tot beëindiging staat los van de wijze waarop de consument zijn abonnement betaalt of betaald heeft.

Concreet houdt dit in dat de consument, die bij aanvang de volledige som heeft betaald, hij pro rata (van de resterende looptijd van het contract) een terugbetaling zal moeten krijgen. Dit betekent niet dat de consument die in speciën heeft betaald, ook in speciën moet worden terugbetaald. Dit kan gerust via een storting op zijn bankrekening, voor zover deze terugbetaling binnen een normale termijn gebeurt.

8) Klachtenbehandeling en regeling van geschillen

Het voorzien van een klantendienst brengt heel wat kosten met zich mee en verhoogt de werklust voor de club.

De bepalingen onder punt 8) van de gedragscode, sluiten aan bij boek XVI van het Wetboek van economisch recht, dat – in uitvoering van de Europese ADR-richtlijn – voorziet hoe de regeling van consumentengeschillen buiten de rechtbanken kan worden georganiseerd. In toepassing van dit boek XVI moet elke onderneming die met consumenten handelt, ervoor zorgen dat vragen en klachten effectief worden behandeld. Een klantendienst moet niet noodzakelijk een specifieke persoon of een specifieke dienst zijn.

De fitness-sector beschikt over de mogelijkheid een eigen geschilleninstantie oprichten. Wanneer deze voldoet aan de wettelijke vereisten (kader), kan zij worden erkend als gekwalificeerde entiteit, wat betekent dat de geschillen tussen een consument en een fitnessonderneming die is toegetreden tot de gedragscode exclusief daar kunnen worden voorgelegd. Het is de sector die instaat voor de financiering. Voor de consument is de procedure gratis of kan hem eventueel een beperkte bijdrage worden gevraagd. Dit is een essentiële voorwaarde om de erkenning als gekwalificeerde entiteit te bekomen.

Boek XVI van het Wetboek van economisch recht, artikelen XVI.24 t.e.m. XVI.28, en KB van 16 februari 2015 tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteiten bedoeld in boek XVI van het Wetboek van economisch recht moeten voldoen

De vorm die deze geschillenregeling aanneemt, kan gaan van verzoening, over bemiddeling tot arbitrage. Het is aan de oprichter van de geschilleninstantie om te bepalen welke vorm zij wil aanbieden.

Wanneer geen geëigende gekwalificeerde entiteit wordt opgericht, wordt krachtens de wet de Consumentenombudsdienst automatisch de bevoegde instantie om te bemiddelen in een door de consument ter kennis gebracht geschil.

Van belang is te onderstrepen dat bemiddeling niet betekent dat een van de partijen de voorgestelde oplossing moet aanvaarden. Bemiddelen betekent: komen tot een oplossing die aanvaardbaar is voor beide

partijen. Voor wat specifiek de Consumentenombudsdienst betreft, voorziet de wetgeving dat, wanneer er geen minnelijke regeling tot stand komt, hij een aanbeveling aan de betrokken onderneming richt, die op gemotiveerde wijze moet reageren binnen de maand, indien zij zich niet conformeert naar deze aanbeveling.

Kan er een concrete verwijzing zijn naar de instantie welke het geschil op buitengerechtelijke wijze kan regelen?

In de huidige stand van zaken is de Consumentenombudsdienst bevoegd. De juiste coördinaten zijn:

*Consumentenombudsdienst
Koning Albert II-laan 8
1000 Brussel*

www.consumentenombudsdienst.be

mail: contact@consumentenombudsdienst.be

telefoon : 02 702 52 00

9) Toetreding

Voor de meeste clubs kan het toetredingsformulier enkel worden ondertekend zodra duidelijk is wat heel concreet in de gedragscode staat, geïnterpreteerd kan worden en hoe alles tav consument gelibelleerd zal zijn.

Het is te begrijpen dat ondernemingen eerst verduidelijking wensen te bekomen op vragen die ze hebben.

12) Inwerkingtreding

Wat met de lopende (bestaande) contracten. Dienen deze allemaal gewijzigd te worden of kan men wachten bij hernieuwing?

Het is niet de bedoeling overmatige lasten op te leggen. Daarom is het niet nodig dat alle lopende contracten formeel worden aangepast.

Het komt erop aan dat voor deze contracten de fitnessonderneming in de praktijk de verbintenissen van de gedragscode effectief naleeft vanaf ondertekening, behalve de bepalingen inzake de duurtijd van het contract,

de duidelijkheid van de tarieflijsten en de buitengerechtelijke geschillenregeling.

Nieuw afgesloten contracten zullen wel in overeenstemming moeten zijn met deze gedragscode.

Bijkomende vragen?

Het is vrij zeker dat n.a.v. concrete situaties er nog vragen zullen naar boven komen. Het is juist daarom dat met de beroepsorganisatie is afgesproken dat vragen via hun kanalen worden verzameld en dat via guidelines het standpunt hierover wordt verduidelijkt.

Vragen mogen steeds gemaild worden naar lucia@fitness.be

GEDRAGSCODE FITNESS-SECTOR

De beroepsverenigingen van de fitness-sector hebben deze gedragscode opgesteld, met het doel op een evenwichtige en doorzichtige wijze met de consument om te gaan. Zij spannen zich in om zoveel mogelijk fitnessondernemingen te doen toetreden tot de gedragscode die ze daartoe opstellen. Deze bevat een aantal gedragsregels die een aanvulling vormen op de wettelijke regels ter bescherming van de consument. De niet naleving van deze gedragsregels vormen een oneerlijke handelspraktijk zoals bepaald in artikel VI.98 van het Wetboek van economisch recht.

De fitnessondernemingen die deze gedragscode ondertekenen en erdoor zijn gebonden, verzekeren een strikte naleving van de gedragsregels die erin zijn voorzien.

De Economische Inspectie ziet toe op de naleving van de gedragscode. Zij is belast met de opsporing, vaststelling en vervolging van overtredingen ervan.

Bekendmaking van de toetreding tot de gedragscode

De fitness-ondernemingen die zich verbinden tot de naleving van deze gedragscode, maken dit op ruime schaal kenbaar.

Zij doen dit onder meer:

- op een duidelijke wijze op hun website, waarbij ofwel de integrale tekst van deze gedragscode wordt weergegeven, ofwel de hyperlink wordt weergegeven naar de webpagina van de FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie waar de gedragscode wordt hernomen;
- door een vermelding in hun algemene voorwaarden, waarbij de verschillende manieren worden weergegeven waarop de consument de gedragscode kan bekomen of raadplegen;
- aan de onthaalbalie van het fitnesscentrum, waar de gedragscode ter beschikking ligt.

Op eenvoudige vraag van de consument wordt onmiddellijk een exemplaar van gedragscode verstrekt.

Duidelijke tarieflijsten

De fitnessondernemingen houden een geactualiseerde tarieflijst, die de prijzen bevat van alle aangeboden fitnessdiensten en –abonnementen permanent ter beschikking van de consument. Deze tarieflijsten zijn gedateerd.

De aangeduide prijzen zijn all-in prijzen, conform de bepalingen van boek VI van het Wetboek van economisch recht. Voor contracten van bepaalde duur betekent dit dat de prijs voor de volledige looptijd van de overeenkomst wordt vermeld, daarin inbegrepen alle toeslagen die de consument verplicht moet betalen, zoals inschrijvingsgeld, instapvergoeding, administratieve kost, e.d.

Wanneer de consument in andere gevallen dan deze voorzien onder punt 6, de mogelijkheid heeft om vroegtijdig een einde te stellen aan een contract van bepaalde duur en daarvoor een verbrekingsvergoeding verschuldigd is, wordt het bedrag van deze verbrekingsvergoeding of de berekeningswijze ervan opgenomen in de tarieflijst.

De tarieflijsten zijn opgesteld op een wijze die de consument toelaat de prijzen van de diverse aangeboden diensten gemakkelijk te vergelijken.

Naast de affichering conform het Wetboek van economisch recht en zijn uitvoeringsbesluiten, worden de tarieflijsten eveneens hernomen op de website van de fitnessonderneming, ook wanneer het niet mogelijk is op afstand een overeenkomst af te sluiten. Deze tarieflijsten zijn beschikbaar via een enig document dat eenvoudig kan worden geraadpleegd, zonder dat de consument persoonlijke gegevens moet meedelen.

Duur van de overeenkomsten

De fitness-ondernemingen zorgen ervoor dat de consument minstens de keuze heeft tussen de volgende soort contracten:

- een overeenkomst voor onbepaalde duur;
- een overeenkomst voor de duur van 6 maanden;
- een overeenkomst voor de duur van 12 maanden;
- eenmalig een overeenkomst voor een periode van maximaal 1 maand.

Een overeenkomst voor een periode van maximaal 1 maand kan slechts mits

uitdrukkelijke toestemming van beide partijen en na het einde van de proefperiode worden omgezet in een overeenkomst van bepaalde of onbepaalde duur.

In geen geval overschrijdt de looptijd van contracten van bepaalde duur 18 maanden.

Tarieven

De tariefverschillen tussen de formules die de fitness-ondernemingen aanbieden, en de eventuele kortingen of andere voordelen die worden gegeven, bv. voor integrale betaling bij de aanvang van de overeenkomst of voor betaling via domiciliëring, zijn niet van aard dat de keuzevrijheid van de consument in de feiten wordt beperkt. Een feitelijke beperking van de keuzevrijheid doet zich voor wanneer de korting of het voordeel niet in verhouding staat tot de reële kostprijverschillen voor de onderneming.

Betaling

Voor elke dienst die een fitnessonderneming aanbiedt, beschikt de consument over de mogelijkheid om zijn schuld te voldoen op een andere wijze dan via domiciliëring.

Opschorting en beëindiging van overeenkomsten

De overeenkomst van bepaalde of onbepaalde duur kan zonder opzeg en zonder vergoeding door de consument worden beëindigd in de volgende omstandigheden:

- wanneer de fitnessonderneming de openingsuren wijzigt op een wijze die het voor de consument onmogelijk maakt zijn overeenkomst verder te zetten;
- wanneer de fitnessonderneming de essentiële voorwaarden van de overeenkomst eenzijdig wijzigt;
- in geval van een medisch letsel dat het de consument definitief onmogelijk maakt om nog te sporten of te fitnessen. Dit geval van overmacht dient bevestigd te worden met een medisch attest.

Het recht op beëindiging ontstaat, wanneer de wijzigingen die de fitnessonderneming wil doorvoeren, kennelijk in het nadeel zijn van de consument.

De overeenkomst van bepaalde of onbepaalde duur kan door de consument worden opgeschort gedurende de periode vastgesteld in een medisch attest dat bepaalt dat de consument niet mag fitnessen of sporten gedurende minstens één maand. Tijdens de periode van schorsing, is de consument geen vergoeding verschuldigd met uitzondering van een eventuele, beperkte administratieve kost. Na de periode van schorsing herneemt de resterende looptijd van de overeenkomst.

Communicatie door de consument

De consument die een einde wil stellen aan een lopende overeenkomst of die de opschorting vraagt conform punt 6, kan dit minstens doen ter plaatse, per brief of via e-mail. De fitness-onderneming legt geen vormvereiste op voor deze mededeling. De consument kan niet worden verplicht de beëindiging van de overeenkomst op enige manier te verantwoorden of uit te leggen. Evenmin kan hem worden gevraagd enig verantwoordings- of bewijsstuk voor te leggen, met uitzondering van het medisch attest voorzien onder punt 6.

Klachtenbehandeling en regeling van geschillen

De fitnessondernemingen voorzien in een klantendienst die gemakkelijk toegankelijk is voor de consument die vragen of klachten heeft.

De fitnessondernemingen streven ernaar geschillen met de consument zo veel mogelijk in der minne te regelen. Ze reageren in elk geval op elke vraag of klacht van de consument binnen een termijn van 7 kalenderdagen na ontvangst op geschreven wijze (papier of duurzame drager).

Wanneer het niet mogelijk is om in der minne tot een oplossing te komen, aanvaarden de fitnessondernemingen dat, wanneer de consument daarvoor kiest, het geschil op buitengerechtelijke wijze wordt geregeld door de geëigende sectorale gekwalificeerde entiteit, overeenkomstig de bepalingen van boek XVI van het Wetboek van economisch recht, of, bij gebreke, door de Consumentenombudsdienst opgericht door hetzelfde boek.

De fitnessondernemingen vermelden uitdrukkelijk in hun algemene voorwaarden dat zij instemmen met buitengerechtelijke regeling van geschillen.

Toetreding

De fitnessondernemingen die zich verbinden tot deze gedragscode, lichten de Economische Inspectie van de FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie schriftelijk of op duurzame drager in van hun toetreding. Er wordt hiertoe een toetredingsformulier ter beschikking gesteld.

Evaluatie

De toepassing van deze gedragscode zal periodiek en minstens om de twee jaar worden geëvalueerd. Bij deze evaluatie worden de beroepsverenigingen uit de fitnesssector en de consumentenverenigingen betrokken.

Bevordering van de gedragscode en van een correcte toepassing van de reglementaire bepalingen over consumentenbescherming

De beroepsverenigingen uit de fitnesssector stimuleren hun leden tot ondertekening van deze gedragscode. Ze brengen de FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie op de hoogte van de initiatieven die ze daartoe nemen.

De gedragscode wordt weergegeven op hun website, ofwel in integrale tekst op de website van de beroepsverenigingen, ofwel via een hyperlink naar de webpagina van de FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie.

Inwerkingtreding

De fitnessondernemingen die toetreden tot deze gedragscode, verbinden zich tot de onmiddellijke toepassing ervan.

De gedragscode geldt eveneens voor alle lopende overeenkomsten, met uitzondering van de bepalingen onder punt 2, punt 3 en punt 8, laatste lid.

Wanneer de fitnessonderneming over een website beschikt, wordt deze uiterlijk binnen de twee maanden na ondertekening door de onderneming, aangepast om te voldoen aan de voorwaarden van deze gedragscode.

