

Onsportieve voorwaarden

Inschrijven bij een sportschool is zo gepiept, maar van het abonnement af komen, kost vaak bloed, zweet en tranen. Zelfs bij sportscholen die aangesloten zijn bij de brancheorganisatie.

Tekst: Puck Scheres en Ingrid Zuurmond



» Het is weer de tijd voor goede voornemens. Wie in het nieuwe jaar lid wil worden van een sportschool doet er verstandig aan om niet alleen op de prijs, maar ook op de voorwaarden te letten. Wij ontvangen namelijk veel klachten over sportscholen, vooral over problemen bij opzeggen. Hoog tijd dus om de voorwaarden en prijzen van acht van de grootste sport-schoolketens eens te onderzoeken. Vijf ketens (zie de tabel op pagina 42) zijn aangesloten bij Fit!vak, de brancheorganisatie voor sportscholen. Zij zijn verplicht de algemene voorwaarden te hanteren, die in 2012 met de Consumentenbond zijn opgesteld. Hierin staat onder meer welke informatie sporters moeten krijgen vóór ze lid worden en hoe en wanneer ze kunnen opzeggen. Ook is er een onafhankelijke Geschillencommissie (Sport en Beweging) voor wie er niet uitkomt met een bij Fit!vak aangesloten

sportschool. Basic-Fit, Fit For Free en HealthCity zijn niet aangesloten. Zij hebben eigen (vaak slechtere) voorwaarden en geen geschillencommissie. Aangesloten sportscholen horen de Fit!vak-voorwaarden integraal te hanteren, maar vier van de vijf doen dat niet. Zij

geven er een eigen draai aan of laten delen weg, vaak ten nadele van de sporter. SportCity is de gunstige uitzondering.

Toeslagen en stornokosten

Bij alle onderzochte ketens moet je het lidmaatschapsgeld via automatische in-

Opzegging traag verwerkt

Emiel van Marion uit Enschede is ruim vijf jaar lid van HealthCity, als Basic-Fit zijn sportschool overneemt. De zonnebank en sauna verdwijnen en daarom zegt hij 30 oktober 2013 zijn abonnement op. Aan de balie krijgt hij een ondertekend beëindigingsformulier. Maar Basic-Fit blijft geld afschrijven. Emiel moet volgens Basic-Fit nog tot 1 februari betalen, want zijn opzegging is pas op 20 december verwerkt. In een boze mail schrijft Emiel: 'Ik heb niets te maken met het tijdstip waarop jullie zaken verwerken. Mijn contract zou per 1 december 2013 beëindigd moeten worden.' Pas in juni 2014 geeft Basic-Fit toe dat Van Marion gelijk heeft en staakt alle incassopogingen.



CHECKLIST SPORTSCHOOLABONNEMENT

- ☒ Is de sportschool aangesloten bij Fit!vak?
- ☒ Hanteert de aangesloten sportschool de integrale Fit!vak-voorwaarden?
- ☒ Wat kost het abonnement en wat is bij de prijs inbegrepen? Denk aan inschrijfgeld, groepslessen, douchen, sportdrink, sauna en kinderopvang (zie de tabel op pagina 42).
- ☒ Rekent de sportschool extra bij betaling per maand?
- ☒ Is een proefles of korte abonnementsperiode mogelijk?
- ☒ Wanneer en hoe kun je opzeggen? Vraag om een bewijs ervan.
- ☒ Kun je het abonnement tijdelijk stopzetten?
- ☒ Wat moet je inleveren als je het abonnement beëindigt? Lever alle (voor-deel)pasjes in en vraag om een bewijs.

van het lidmaatschap mogen innen. Een onredelijke voorwaarde, vinden wij.

Eerste jaar vast

Niet iedereen wil meteen vastzitten aan een jaarabonnement. Helaas kun je bij een aantal sportscholen, zoals Basic-Fit en Fit For Free, geen kortlopend abonnement afsluiten; je zit er voor één jaar aan vast. En Fit For Free biedt niet eens een proefles aan. Sportscholen die aangesloten zijn bij Fit!vak, moeten ook een kwartaalabonnement aanbieden; desondanks hebben Fitland (sommige filialen) en Laco alleen jaarabonnementen.

Een lidmaatschap gaat vanaf het moment dat de eerste (vaste) contractperiode verstreken is, over in een abonnement voor onbepaalde tijd met een opzegtermijn van één maand. Wie, na het eerste jaar, zijn lidmaatschap op 5 januari opzegt, is op 5 februari van zijn sportabonnement af. Je hoeft niet meer te wachten tot het eind van de maand. Dit is wettelijk geregeld en geldt dus voor alle sportscholen. Opzeggen mag op dezelfde manier (zoals per e-mail) als waarop je de overeenkomst hebt afgesloten. Fit All

Day en Fitland melden dit niet in de voorwaarden. Schriftelijk opzeggen is altijd goed; aangetekend hoeft niet.

Ziekte of blessure

Tussentijds opzeggen in het eerste jaar is volgens de voorwaarden van Fit!vak slechts in twee situaties mogelijk: bij een verhuizing en bij een aantoonbare blessure of ziekte, waardoor het onmogelijk is nog gebruik te maken van het abonnement. Fit For Free meldt niets over tussentijdse beëindiging en volgens de voorwaarden van Fit All Day is het niet mogelijk bij ziekte. Laco noemt alleen 'bijzondere omstandigheden, zoals ernstige ziekte of overlijden' als reden voor het eerder beëindigen van het abonnement. Maar zelfs na een sterfgeval stopt bij sommige sportscholen het abonnement niet, weet Jos Visser. Zijn vrouw Maria was zo'n 15 jaar lid van Sport en Wellness De Geus in Broek Op Langedijk (een vestiging van Fitland). Zij betaal-

casso of ineens betalen. Betaal je het jaarabonnement per maand, dan vragen sommige ketens een toeslag, zoals Fit All Day die dan bijna €3 per maand extra rekent voor een jaarabonnement (zie de tabel). Bij een mislukte incasso moeten de sportscholen een schriftelijke herinnering sturen met de mogelijkheid het bedrag, zónder extra kosten, binnen twee weken alsnog te voldoen. Zo staat het in de wet, maar toch hebben vier bedrijven in hun voorwaarden opgenomen dat ze kosten in rekening kunnen brengen bij een mislukte incasso. Zo biedt Fit For Free de incasso na een week nogmaals aan en rekent €9 'stornokosten' als het weer mislukt. Dit zal per 2015 aangepast worden. Fit All Day rekent €5 'administratiekosten' bij een niet-tijdige incasso of stornering van incassogelden. HealthCity en Laco hebben in hun voorwaarden staan dat ze bij te laat betalen in één keer alle resterende termijnen

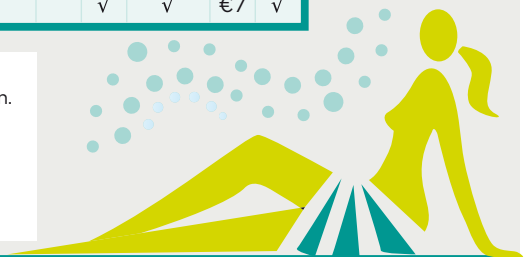
ABONNEMENTEN FITNESSCENTRA

Naam sportschool	Lid Fit!vak	Soort abonnement (duur, naam)	Inbegrepen? (bedragen per maand)												
			Prijs per maand	Enmalige kosten	Prijs voor incasso per maand	Onbeperkt fitness	Onbeperkt cycling	Onbeperkt groepslessen	Onbeperkt sauna	Kinderopvang	Kluisjes	Douchen (per keer)	Onbeperkt sportdrink	Gediplomeerd personeel	
Basic-Fit		1 jaar: Onbeperkt sporten	€16	€25	€2	✓	✓	€6			✓	✓	€4		
Fit All Day	✓	3 maanden	€30	€25	€3	✓	✓	✓	✓		✓	✓	€0,50	€5	✓
		1 jaar	€20	€25	€3	✓	✓	✓	✓		✓	✓	€0,50	€5	✓
Fit For Free		1 jaar: Onbeperkt fitness	€16	€25	€1	✓	✓	€6	✓			✓	€0,50	€4	
Fitland	✓	1 maand: Basis lidm.	€58	€28	€0	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		3 maanden: Basis lidm.	€58	€28	€0	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		1 jaar: Basis lidm.	€50	€28	€0	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
HealthCity		1 maand	€60	€29	€0	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		3 maanden: 3 x 1 maand	€60	€29	€0	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		1 jaar	€55	€29	€0	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Laco	✓	1 jaar: Member All-in	€40	€28	€0	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓
Sportcity	✓	1 maand: City Flex	€54	€68	€0	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓
		3 maanden: City Flex	€54	€68	€0	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓
		1 jaar: City Fit	€46	€68	€0	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓
Trainmore	✓	3 maanden: Fixed Fee	€31	€68	€1	✓	✓	€5	✓			✓	✓	€7	✓
		1 jaar: 2 tot 3 x per week	€21	€68	€1	✓	✓	€5	✓			✓	✓	€7	✓

Prijzen voor januari 2015

- Basic-Fit en Fit All Day werkten niet mee aan ons onderzoek; de gegevens komen van de website.
- Eenmalige kosten: o.a. inschrijfkosten.
- Geen actie-, daluren- of studententarieven; de tarieven zijn afgerond op hele euro's.

- Tarieven o.b.v. 2 of 3 bezoeken per week.
- Faciliteiten kunnen in een vestiging afwijken.
- Bij Fitland is kinderopvang tegen betaling; het tarief verschilt per filiaal.
- HealthCity in Amstelveen, Den Haag en Rotterdam Kralingen zijn duurder.
- Groepslessen: maximaal 1 per dag.



de haar abonnementsgeld altijd één jaar vooruit. Nadat ze in april overleed, stopte Jos Visser haar abonnement. Maar de sportschool reageerde afwijzend. Hij

krijgt geen cent terug en moet maar in haar plaats komen sporten. 'Andere lidmaatschappen en tijdschriften kon ik probleemloos opzeggen en ik

kreeg zonder gezeur restitutie.' De sportschool zegt tegen de Consumentenbond de gang van zaken te betreuren. 'Dit is niet onze standaardwerkwijze. Bij overlijden of een verre verhuizing krijg je bij ons altijd geld terug.' De sportschool betaalt Visser alsnog €213.

Volgens de algemene voorwaarden van Fit!vak moeten sporters een bevroeringsmogelijkheid hebben bij een aantoonbare ziekte of blessure. Fit All Day houdt zich niet aan deze voorwaarde. Fitland biedt als enige altijd de mogelijkheid het abonnement tijdelijk te bevroeren. Bij ziekte is dit kosteloos, anders kost het €3,50 per twee weken. Basic-Fit en Fit For Free zijn – op papier – niet bereid tot een pauze. Wie zijn abonnement tijdelijk



Sporten op Sri Lanka?

Eline Verheul sluit in oktober 2013 een jaarabonnement af bij Fit For Free in Utrecht. In april 2014 moet ze onverwacht naar Sri Lanka emigreren voor een tijdelijke baan van zes maanden. De sportschool weigert het abonnement te stoppen, een pauze van een half jaar in te lassen of het abonnement over te dragen aan iemand anders. Volgens Fit For Free is er alleen een 'coulancregeling' als een lid aantoonbaar voor een periode van minimaal 12 maanden naar het buitenland gaat. Dan wordt het lidmaatschap tussentijds beëindigd, anders niet.

stop wil zetten voor vakantie, studie of werk, vangt meestal bot.

Verhuizing

Bij een verhuizing geldt als voorwaarde voor het voortijdig beëindigen van het abonnement dat er geen vestiging met gelijkwaardige voorzieningen op een redelijke reistijd van de nieuwe woonplaats is. Sommige ketens vullen deze 'redelijke reistijd' zelf in. Trainmore legt de grens bij 15 kilometer. Zonder auto is dat ver fietsen! De Fit!vak-voorwaarden staan niet toe dat aangesloten sportscholen zelf bepalen wat redelijk is; ze moeten daarbij de individuele omstandigheden van de klant in acht nemen. Henk Leber en zijn dochter hebben al vooruitbetaald als de sportschool (Fitness



Vergeet bij opzeggen niet om alle pasjes in te leveren

Waterwijk) de deuren sluit. Maar ze krijgen hun abonnementsgeld keurig terug, want de sportschool is het met ze eens dat 8 kilometer reisafstand naar het andere filiaal te ver is.

Prijsverhogingen

Basic-Fit behoudt zich het recht voor de prijzen jaarlijks met 8% te verhogen en HealthCity met 5%. Bij een bij Fit!vak aangesloten sportschool zijn zulke forse prijsstijgingen uit den boze. Opzeggen mag altijd als de sportschool binnen drie maanden na aanmelding de prijzen verhoogt. Opzeggen is ook toegestaan als de sportschool de contributie met meer dan het zogeheten prijsindexcijfer voor gezinsconsumptie (circa 0,9% in 2013) verhoogt. De stijging van €2,50 per maand van Fit All Day en 6% van Trainmore zit-



Blijven betalen voor het pasje

Vincent van Rooijen sportte bij Fit For Free in Zeist. Hij moest uiteindelijk rond €40 betalen voor zijn niet-ingeleverde kortingspas. Hij had de automatische incasso van €2,95 stopgezet en de diverse aanmaningen waren inmiddels verhoogd met €25 administratiekosten wegens te laat betalen. 'Ik vind het vreemd dat als je het abonnement beëindigt, niet alles automatisch stopt en dat niemand je erop wijst dat je het pasje moet inleveren, omdat je anders €2,95 blijft betalen. Zoiets mogen ze niet verstoppen in de voorwaarden, daar moeten ze de klanten heel duidelijk op wijzen.'

ten daar ver boven. Trainmore gaat dit aanpassen. Vloeit de prijsverhoging direct uit de wet voort, zoals bij een btw-verhoging, dan kan opzeggen niet.

Pasjes inleveren

Vergeet bij een opzegging vooral niet alle pasjes in te leveren. Wij ontvangen veel klachten over de ledenpas van Fit For Free (zie het kader hierboven). Wie dit 'Ledendealsabonnement' niet apart beëindigt door de pasjes in te leveren of op te sturen, wordt achtervolgd door de sportschool die €2,95 per maand blijft incasseren. Volgens Fit For Free worden klanten hier mondeling op gewezen aan de balie en staat het duidelijk in de brief na opzegging. Desondanks regent het klachten! Ook Fit All Day heeft zo'n constructie: na het beëindigen van het lidmaatschap blijft de ledenpas geldig en incasseert de keten €2,50 per maand. The Fitnessclub in Rotterdam rekent iedere maand €2,95 voor een niet ingeleverd kortingspasje, ondervond Hans Bal. De sportschool (net overgenomen door Fit For Free) laat weten: 'Het pasje is eigendom van de sportschool en moet ingeleverd worden. Dat staat duidelijk in de voorwaarden. We hergebruiken pasjes.'

Aangesproken

De Consumentenbond sprak zowel de aangesloten ketens als Fit!vak aan op de voorwaarden. Fit!vak heeft toegezegd de ketens extra te gaan controleren. Volgens Laco reiken zijn voorwaarden verder dan die van fitnesscentra, maar zullen de voorwaarden waar mogelijk aangepast

worden. Voor Trainmore zou het onmogelijk zijn alle voorwaarden toe te passen, vanwege het speciale concept... Fit All Day, Fit for Free, HealthCity en Fitland zeggen dat er een verschil is tussen de praktijk, waarin zij coulant omgaan met klanten, en de voorwaarden.

Bas Willigenburg, jurist van de Consumentenbond, vindt dat een wonderlijke redenering. 'Als je zo trots bent op je coulante houding, waarom laat je dat dan niet zien in je algemene voorwaarden? Blijkbaar willen ze toch de mogelijkheid hebben om in bepaalde gevallen wat minder coulant te zijn. We houden ze in de gaten.' Uiteindelijk zegt Fit All Day toe de voorwaarden aan te zullen passen. ☒

