



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 28/2020

## Skilmálabreyting áskriftarsamninga Reebok Fitness

### I.

#### Málsmeðferð

##### 1.

Í bréfi Neytendastofu til RFC ehf., rekstaraðila Reebok Fitness, dags. 2. apríl 2020, kom fram að stofnuninni hafi borist fjöldi ábendinga og fyrirspurna frá neytendum varðandi rétt þeirra til að segja upp eða frysta áskrift að líkamsræktarstöðvum í tilefni lokana vegna COVID-19 farsóttarinnar. Í ábendingunum hafi m.a. komið fram að takmarkanir hafi verið settar á því að segja upp áskrift. Neytendastofa telji ákvæði 1. mgr. 8. gr., b. liðar 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, komi til skoðunar í málinu. Ennfremur telji stofnunin að ákvæði f. liðar 1. mgr. 4. gr., sbr. 2. mgr. 4. gr., og n. liðar 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, komi til skoðunar í málinu. Í bréfinu var gerð grein fyrir nefndum ákvæðum.

Þá var með vísan til 1. og 2. mgr. 20. gr. laga nr. 57/2005 óskað eftir eftirfarandi upplýsingum og gögnum frá RFC:

- „1) Hvernig hefur félagið brugðist við óskum neytenda um að segja upp áskrift?*
- 2) Hvað kemur fram í samningi um rétt neytenda til að segja upp áskrift sem gerð hefur verið rafrænt annars vegar og samningi sem hefur verið gerður á sölustað hins vegar? Óskað er eftir afriti af þessum samningum.*
- 3) Hvort gerðar hafi verið breytingar á skilmálum félagsins í kjölfar COVID-19 faraldursins og hvort óskað hafi verið eftir samþykki neytenda fyrir breytingum í samræmi við skilyrði 1. mgr. 6. gr. laga nr. 16/2016?“*

##### 2.

Svar RFC barst með tölvubréfi, dags. 14. apríl 2020. Þar segir við fyrstu spurningu Neytendastofu að félagið hafi brugðist við með því að taka á móti og aðstoða viðskiptavinum sem óski eftir því að segja upp í afgreiðslu Reebok Fitness og rafrænt í gegnum tölvupóst.



Við annarri spurningu segir að allir áskriftarsamningar séu gerðir rafrænt í gegnum reebokfitness.is og gildi sömu skilmálar hvort sem gerður sé samningur heima eða í tölvu á staðnum. Tekið er upp í bréfinu að uppsagnarákvæði samningsins séu svohljóðandi:

*„Uppsögn:*

*Efir að uppsögn hefur verið kláruð á „Mín síða” tekur uppsögnin gildi í lok næsta mánaðar eftir uppsagnarmánuð. Kjósi áskrifandi að segja upp áskrift sinni þarf það að gerast fyrir næst síðasta dag hvers mánaðar annars tilheyrir uppsögnin næsta mánuði þar á eftir.*

*Sé uppsögn ekki kláruð innan ofangreindra tímamarka ber áskrifanda einnig að greiða mánaðargjald fyrir næsta mánuð, óháð mætingu. Ef keyptur er fleiri en einn mánuður í upphafi tekur uppsögn gildi við lok þess tímabils sem þegar hefur verið greitt fyrir.*

*Uppsagnar leiðbeiningar:*

*Til að segja upp ferðu í „Innskráning“ á heimasíðunni (reebokfitness.is) og skráir þig inn með kennitölu og lykilorði. Þú smellir síðan á „Mín síða“ og smellir á flipann „Segja upp“ velur ástæðu uppsagnar, skrifar stutta skýringu/skilaboð/ábendingu og smellir svo á „staðfesta uppsögn“, ef uppsögnin hefur heppnast flyst þú yfir á staðfestingar síðu og færð loks tölvupóst með staðfestingu. Það er á ábyrgð notanda/áskrifanda að fylgjast með staðfestingunni, ef engin staðfesting kemur á skjá eða tölvupóst þarf að öllum líkindum að endurtaka uppsögn –*

*Ekki er tekið við uppsögn með neinum öðrum hætti. –*

*Mánaðar og námskeiðagjöld eru ekki endurgreidd jafnvel þó aldrei mætt.*

*Reebok Fitness ber ekki ábyrgð á því að meðlimir sínir noti þjónustuna sem þeim býðst, (við myndum frekar vilja að þeir nýttu hana til hins ýtrasta)*

*Þrátt fyrir að meðlimur mæti ekki er samt sem áður gert ráð fyrir honum/henni. “*

Þegar farið hafi verið eftir þessum leiðbeiningum inn á mínum síðum fáir neytandi upplýsingar um hvernig hægt sé að bera sig eftir uppsögn: „Það er ekki hægt að segja upp áskrift eins og staðan er núna. Ef þú hefur þörf á að segja upp þinni áskrift þá er hægt að senda póst á [askrift@rfc.is](mailto:askrift@rfc.is) úr netfanginu sem áskriftin þín er skráð á ásamt kennitölunni þinni.“

Með bréfinu fylgdu afrit af gildandi skilmálum fyrir núverandi meðlimi sem og hlekk þar sem nálgast með skilmála sem gildi frá og með mars 2020, líkt og óskað var eftir í þriðju spurningu Neytendastofu.



### 3.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 15. maí 2020, óskaði stofnunin nánari skýringa. Í bréfinu er vísað til fréttar sem birst hafi á vísu.is þann 26. mars sl. Þar segi að eftirfarandi tilkynning hafi birst þegar neytandi hafi reynt að segja upp áskrift á vefsíðu Reebok Fitness:

*„Allt á „hold“ vegna Covid-19*

*Það er ekki hægt að segja upp áskrift á netinu eins og staðan er núna.*

*Ef þú hefur fullan hug og þörf á að segja upp þinni áskrift þá verður hægt að koma til okkar í Faxafen 14 og fá aðstoð við það milli 10 og 16 virka daga.*

*Við höfum sett allar áskriftir á „hold“, en það þýðir að áskriftir verða gjaldfærðar þessi mánaðarmót líkt og áður. En hafðu ekki áhyggjur, þessi tími sem við getum ekki boðið uppá fulla þjónustu á meðan óvissuástand ríkir, mun bætast aftan við virkar áskriftir.*

*Hér að neðan er síðan bréf til viðskiptavina sem við hvetjum alla til að lesa fyrir nánari upplýsingar um stöðu mála.*

*Með fyrirfram þökk og von um skilning Starfsfólk Reebok Fitness.“*

Neytendastofa telji umrædda viðskiptahætti geta talist brjóta gegn 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005. Í því samhengi bendi stofnunin á að skv. svari félagsins séu allir áskriftarsamningar gerðir rafrænt og verulegar takmarkanir gerðar á möguleika neytenda til þess að segja upp áskrift með því að skylda þá til að mæta á skrifstofu félagsins á tímum Covid-19.

Í svari félagsins komi einnig fram að nýir skilmálar hafi tekið gildi frá og með mars 2020. Neytendastofa vekur athygli á því að samkvæmt 1. mgr. 6. gr. þá teljist upplýsingar skv. 5. gr. laga nr. 16/2016 óaðskiljanlegur hluti sammings utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusammings og skuli þeim ekki breytt nema neytandi og seljandi samþykki annað sérstaklega. Neytendastofa óski því eftir upplýsingum um það hvort félagið telji nýja skilmála bindandi fyrir þá viðskiptavini sem voru þegar í áskrift hjá félaginu þegar nýir skilmálar tóku gildi. Ef svo sé, óski stofnunin eftir upplýsingum um það hvort óskað hafi verið samþykki þeirra neytenda fyrir breytingu á skilmálum.

### 4.

Ekkert svar barst.

## II.

### Niðurstaða

#### 1.

Mál þetta snýr að aðgerðum RFC ehf., rekstraaðila Reebok Fitness, í tilefni af lokun líkamsræktarstöðva sem hluta af sóttvarnarráðstöfunum vegna COVID-19 farsóttarinnar og skilmálabreytingum félagsins þar sem uppsagnarskilmálum var breytt þannig að í stað þess að segja áskrift upp rafrænt á vef félagsins þurftu neytendur að ganga frá uppsögn á skrifstofu



félagsins á milli kl. 10 og 16 á virkum dögum. Í bréfum Neytendastofu var á það bent að ákvæði 1. mgr. 8. gr., b. liðar 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og f. liðar 1. mgr. 4. gr., sbr. 2. mgr. 4. gr., og n. liðar 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, komi til álita.

Í svörum RFC kom fram að þeir viðskiptavinir sem þess hafi óskað hafi fengið aðstoð við uppsögn samnings. Þá voru stofnuninni send afrit af skilmálum þjónustu félagsins.

## 2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Í 5. gr. laga nr. 57/2005 er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fer fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 er svohljóðandi:

*„Viðskiptahættir eru óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Viðskiptahættir sem brjóta í bága við ákvæði kafla þessa eru alltaf óréttmætir.“*

Ákvæðinu er, skv. umfjöllun í greinargerð, ætlað að taka til viðskiptahátta sem hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Við mat á því hvort um óréttmæta viðskiptahætti sé að ræða skv. ákvæðinu er litið til þess hvort háttsemin geri það að verkum að hinn almenni neytandi taki ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann hefði ella ekki tekið og raski þar með fjárhagslegum hagsmunum hans eða hafi áhrif á fjárhagslega hegðun.

Í 9. gr. er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur, t.d. með almennri framsetningu þó gefnar séu upp réttar staðreyndir, eða ef neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Í a.–g. lið málsgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við.

Í bréfum Neytendastofu var vísað til b. liðar 1. mgr. 9. gr. þar sem segir að átt sé við rangar upplýsingar um:

*b. helstu einkenni vöru eða þjónustu, t.d. notkun, samsetningu eða árangur sem vænta má af notkun hennar,“*

Þá segir í 2. mgr. 9. gr. laganna:

*„Viðskiptahættir eru villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja má að almennt skipti máli fyrir neytendur eða þeim er leynt og þær eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti.“*



Skv. ákvæðinu teljast viðskiptahættir villandi ef fyrirtæki leynir upplýsingum sem skipta máli við ákvörðun um að eiga viðskipti eða þær eru veittar á óljósan eða margræðan hátt. Í greinargerð með ákvæðinu kemur fram að hafa megi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr. 9. gr. laganna.

Lög nr. 16/2016 gilda um samninga um sölu á vöru og þjónustu til neytenda þegar seljandi hefur atvinnu af því að selja vörur eða veita þjónustu. Í lögnum er annars vegar fjallað um upplýsingagjöf til neytenda vegna annarra samninga en samninga utan fastrar starfsstöðvar og fjarsölusamninga en hins vegar er fjallað um réttindi neytenda sem og upplýsingaskyldu vegna samninga utan fastrar starfsstöðvar og fjarsölusamninga.

Í 4. gr. laganna er fjallað um upplýsingaskyldu seljanda vegna annarra samninga en samninga utan fastrar starfsstöðvar og fjarsölusamninga. Af svörum RFC er ljóst að samningar félagsins eru allir fjarsölusamningar og því kemur ákvæði 4. gr. ekki til frekari álita í málinu.

Ákvæði 5. gr. fjallar um upplýsingagjöf seljanda fyrir samningsgerð vegna samninga utan fastrar starfsstöðvar og fjarsölusamninga. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. á neytandi rétt á upplýsingum innan hæfilegs frests áður en samningur utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamningur er gerður um þau atriði sem tiltekin eru í stafliðum a-s. Í bréfi Neytendastofu var vísað til n. liðar og skal samkvæmt honum veita upplýsingar um:

*„n. gildistíma samningsins, eftir því sem við á, eða, ef samningurinn er ótímabundinn eða endurnýjast sjálfkrafa, skilyrði fyrir uppsögn hans.“*

Í 2. mgr. 5. gr. laganna segir að upplýsingar sem getið er um í 1. mgr. skulu vera skýrar og greinargóðar og vera aðgengilegar neytanda.

### 3.

Af gögnum málsins telur Neytendastofa ljóst að í skilmálum RFC er neytendum gerð grein fyrir því hvernig uppsögn samnings skuli háttáð og hver skilyrði uppsagnarinnar eru. Telur Neytendastofa því ekki tilefni til frekari athugasemda, að svo stöddu, vegna ákvæða laga nr. 16/2016. Við meðferð málsins kom hins vegar fram að í kjölfar lokunar líkamsræktarstöðva gerði RFC einhliða breytingu á skilmálum um uppsögn samnings. Var uppsagnarferli þannig fært úr því að neytandi segi samningi upp með rafrænum hætti á vefsíðu Reebok Fitness í það að neytandi þarf að mæta á skrifstofu RFC á milli kl. 10 og 16 á virkum degi til þess að segja áskriftinni upp skriflega og í eigin persónu.

Í kaupferli RFC fyrir ótímabundna áskrift að líkamsræktarstöðvum Reebok Fitness haka neytendur við og samþykkja þannig skilmála þjónustunnar, sem þeir verða um leið bundnir af. Þrátt fyrir að RFC áskilji sér rétt til að breyta skilmálunum geta slíkar breytingar falið í sér óréttmæta viðskiptahætti samkvæmt lögum nr. 57/2005. Með skilmálabreytingunni sem hér um



ræðir telur Neytendastofa að möguleiki neytenda til að nýta heimild í skilmálum til uppsagnar samnings sé skert verulega og fela í sér töluverða breytingu á grundvallareðli samningssambandsins. Þá verður ekki framhjá því litið að skilmálabreytingin var gerð einhliða og án tilkynningar eða fyrirvara og neytendum því ókleyft að grípa til ráðstafanna vildu þeir ekki sætta sig við breytta skilmála auk þess sem breytingin er gerð á þeim tíma þar sem neytendum var ómögulegt að nýta þjónustu RFC.

Með vísan til ofangreinds er það mat Neytendastofu að viðskiptahættir RFC brjóti í bága við góða viðskiptahætti og raski verulega fjárhagslegum hagsmunum neytenda. Hefur félagið því brotið gegn 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005.

Neytendastofa telur rétt með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 að banna RFC að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti.

### III.

#### Ákvörðunarorð:

**„RFC ehf., Faxfeni 7, Reykjavík, hefur brotið gegn 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með einhliða breytingum á uppsagnarákvæðum skilmála þjónustu sinnar.**

**Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er RFC ehf. bannað að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti.“**

Neytendastofa, 9. september 2020

Þórunn Anna Árnadóttir  
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir