

PRESSEMEDDELELSE

PRESSEMEDDELELSE - Fitnesskæde idømt bøde på 600.000 kroner for vildledende markedsføring

Pressemeddelelse · Offentlig forvaltning



Fitnesskæden Arca ApS er blevet idømt en bøde på 600.000 kroner for at have vildledt forbrugere ved ikke tydeligt at have gjort dem opmærksomme på, at de ved at benytte sig af et tilbud om træning også blev tilmeldt et løbende medlemskab. Forbrugerombudsmanden har i en anden sag vedrørende fitnesskæden vurderet, at Arca ApS ikke havde ret til at hæve prisen eller opkræve et energitillæg uden forbrugernes samtykke.

Forbrugerombudsmanden har behandlet to sager mod fitnesskæden Arca ApS, der driver 18 træningscentre i Danmark. Den ene er en straffesag, der drejer sig om vildledning i forbindelse med Arca ApS' markedsføring af tilbud om træning i kædens centre, hvor

forbrugerne ikke tydeligt var blevet oplyst om, at de ved at benytte tilbuddet også blev tilmeldt et løbende betalingsmedlemskab. Den anden sag drejer sig om urimelige medlemsvilkår og en uautoriseret opkrævning af et energitillæg på forbrugernes konti. Forbrugerombudsmanden har sendt sin vurdering af sagen til Arca ApS og foretager sig på det foreliggende grundlag ikke yderligere i sagen.

Straffesagen om markedsføring af tilbudsmedlemskaber

Fitnesskæden Arca ApS har på sin hjemmeside, i mails og på Facebook og Instagram markedsført tilbud om træning i 2 måneder gratis, eller til en kraftigt nedsat pris, uden tydeligt at gøre opmærksom på, at forbrugerne ved at benytte sig af tilbuddet også blev tilmeldt et løbende betalingsmedlemskab. Forbrugere skulle som minimum betale fuld pris for én måned, inden de kunne melde sig ud.

Forbrugerombudsmanden blev på baggrund af en række klager opmærksom på Arca ApS' markedsføring og valgte i november 2020 at indgive politianmeldelse i sagen.

Københavns Byret har nu idømt Arca ApS en bøde på 600.000 kroner for vildledende markedsføring af tilbuddene i en periode fra den 22. februar 2019 til den 3. juli 2023.

Det fremgår blandt andet af dommen, at:

”Retten har ved fastsættelse af bødens størrelse taget hensyn til, at der er flere forhold og tale om en længere periode, og at selskabet trods henvendelse og indskærpelse af reglerne i markedsføringsloven fra Forbrugerombudsmanden i 2019 har fortsat sin ulovlige markedsføring”.

Forbrugerombudsmand Torben Jensen udtaler:

Forbrugere, der benytter sig af et tilbud, hvor der også er tilknyttet et betalingsmedlemskab, skal gøres meget klart og tydeligt opmærksom på det. Hvis oplysningerne om betalingsmedlemskabet ikke gives i forbindelse med tilbuddet og under hele købsforløbet på hjemmesiden, så er der tale om vildledende markedsføring, og det er Arca ApS nu blevet straffet for.

Jeg er meget tilfreds med, at Forbrugerombudsmanden i endnu en sag får slået fast, at det ikke kan betale sig for virksomheder at skjule oplysninger om et betalingsmedlemskab for forbrugerne.

Arca ApS har anket dommen til landsretten.

Sagen om urimelige vilkår

I en anden sag vedrørende Arca ApS vurderer Forbrugerombudsmanden, at virksomheden har overtrådt aftaleloven og handlet i strid med hæderlig forretningsskik ved at ændre i forbrugernes aftaler uden deres accept. Arca ApS hævede priserne på allerede indgåede aftaler om medlemskaber og foretog en engangsopkrævning på 60 kroner i form af et energitillæg.

Det er Forbrugerombudsmandens vurdering, at prisændringerne er ugyldige, fordi Arca ApS ikke har haft gyldig hjemmel hertil. Forbrugerne er derfor ikke bundet af ændringerne, og hvis de er blevet opkrævet et højere beløb på deres eksisterende aftale, har de som udgangspunkt krav på tilbagebetaling af beløbet.

Forbrugerombudsmanden vurderer desuden, at flere af Arca ApS' vilkår i medlemsbetingelserne er urimelige, da de skaber en betydelig skævhed til virksomhedens fordel. Vilkårene er derfor ugyldige og kan ikke gøres gældende af Arca.

Det gælder blandt andet vilkåret om, at Arca ApS kan ændre sine medlemsbetingelser med et varsel på to uger, idet vilkåret ikke specificerer, hvilke begivenheder, der giver Arca adgang til at ændre aftalen. Efter sin ordlyd giver vilkåret således virksomheden en ubegrænset og vilkårlig adgang til ændringer.

Det gælder også et vilkår, som begrænser forbrugernes mulighed for at opsige deres medlemskab. Ifølge medlemsbetingelserne er forbrugerens opsigelse således først gyldig, når forbrugeren har modtaget en kvittering fra Arca ApS.

Desuden stiller Arca ApS krav til opsigelsens form, da medlemskaber kun kan opsiges på virksomhedens hjemmeside ved at udfylde en formular. Her skal forbrugeren blandt andet tage stilling til, om medlemskabet kun skal sættes i bero, og om forbrugeren vil anbefale Arca ApS til venner og familie.

Forbrugerombudsmand Torben Jensen udtaler:

Hvis en virksomhed vil hæve prisen på et medlemskab, skal den have et gyldigt vilkår om det i aftalen. Det betyder, at forbrugere, når de køber et medlemskab, skal kende prisen ved aftalens indgåelse og skal have mulighed for at forudse, hvordan og hvornår prisen vil kunne ændre sig. Forbrugerne skal desuden varsles i rimelig tid om en eventuel prisændring, og de skal have mulighed for at opsige abonnementet, inden de nye priser træder i kraft.

Arca ApS har ikke haft et gyldigt ændringsvilkår, og derfor er de prisstigninger, som virksomheden har foretaget, ugyldige. De forbrugere, der har betalt for meget, har som udgangspunkt krav på tilbagebetaling.

Lovgrundlag:

Markedsføringsloven

Det fremgår af markedsføringslovens § 5, stk. 1, at markedsføring ikke må indeholde urigtige oplysninger eller i kraft af sin fremstillingsform eller på anden måde vildlede eller kunne forventes at vildlede gennemsnitsforbrugeren, uanset om oplysningerne er faktisk korrekte.

Ifølge markedsføringslovens § 6, stk. 1, må virksomheder heller ikke vildlede ved at udelade eller skjule væsentlige oplysninger eller præsentere væsentlige oplysninger på en uklar, uforståelig, dobbelttydig eller uhensigtsmæssig måde.

Aftaleloven

En aftale mellem en forbruger og en virksomhed er bindende for begge parter, og det skal derfor fremgå af aftalen, hvis virksomheden skal kunne ændre i aftalen, herunder prisen, uden forbrugerens forudgående aktive accept.

Et sådant aftalevilkår fraviger det retlige udgangspunkt til skade for forbrugeren og kan tilsidesættes, hvis det er urimeligt. Efter aftalelovens § 38 c, stk. 1, 2. pkt., kan et aftalevilkår tilsidesættes, hvis det vil være i strid med hæderlig forretningsskik og bevirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren at gøre gældende. Forbrugeren kan i så fald kræve, at den øvrige del af aftalen skal gælde uden andre ændringer, hvis det er muligt.

Hvis aftalevilkåret ikke har været genstand for individuel forhandling, dvs. hvis det er et standardvilkår, skal det tilsidesættes helt, jf. aftalelovens § 38 c, stk. 2. For standardvilkår gælder det desuden generelt, at de skal være udarbejdet på en klar og forståelig måde – ikke kun i grammatisk og sproglig henseende, men også således, at forbrugerne kan forstå, hvilke fx økonomiske konsekvenser, vilkåret kan få for dem. Det følger af aftalelovens § 38 b, stk. 2.

Aftaler kan også ændres eller tilsidesættes helt eller delvist, hvis det vil være urimeligt eller stride mod redelig handlemåde at gøre aftalen gældende, jf. aftalelovens § 36.

Det følger af ovenstående regler, at aftalevilkår, der bestemmer, at den erhvervsdrivende ensidigt kan ændre aftalen, herunder med hensyn til fx prisen, skal opfylde en række betingelser, før de kan gøres gældende over for forbrugerne.

Ensidige prisændringsvilkår vil således kunne bevirke en sådan betydelig skævhed, at de skal tilsidesættes efter aftalelovens § 38 c og § 36.

For at et sådant aftalevilkår er gyldigt, skal det som det helt klare udgangspunkt opfylde følgende betingelser:

- Aftalevilkåret skal på en **klar og forståelig måde** beskrive **hvilke omstændigheder**, der kan begrunde en ændring, og **hvilke retningslinjer** der gælder for sådanne ændringer. Hvis der er tale om standardvilkår, følger dette også af aftalelovens § 38 b, stk. 2,
- den erhvervsdrivendes ændringsadgang må ikke være **ubegrænset eller vilkårlig**,
- den erhvervsdrivende skal være forpligtet til at give forbrugeren et **individuel varslet om ændringerne** i rimelig tid, inden de træder i kraft. Varslet skal indeholde en klar og forståelig beskrivelse af ændringens omfang, begrundelsen for ændringen og om forbrugernes ret til at opsige aftalen, og
- forbrugeren skal have **ret til at opsige aftalen** inden ændringerne træder i kraft, hvis forbrugeren ikke kan acceptere de nye ændringer.

Pressekontakt

Kontakt Forbrugerombudsmandens pressesekretariat på tlf. 41 71 50 98.

KILDE: Forbrugerombudsmanden. GRAFIK / FOTO: Pressemeddelelse.dk

Online: <https://pressemeddelelse.dk/pressemeddelelser/pressemeddelelse-fitnesskaede-idoemt-boede-paa-600-000-kroner-for-vildledende-markedsfoering/>

Pressemeddelelsen er videreformidlet af Pressemeddelelse.dk. Pressemeddelelse.dk er ikke ansvarlig for indholdet. Spørgsmål til indholdet rettes til Forbrugerombudsmanden.