

Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz 2016“

MISSTÄNDE BEI FITNESSSTUDIOS

Auswertung einer Online-Umfrage der Verbraucherzentralen

20. Dezember 2016

Impressum

*Verbraucherzentrale
Baden-Württemberg e.V.*

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

*Paulinenstraße 47
70178 Stuttgart*

presse@vz-bw.de

INHALT

I. ANLASS	3
II. VORGEHENSWEISE	3
III. AUSWERTUNG	4
1. Teilnehmerzahl	4
2. Zusammenfassung der Ergebnisse	4
2.1 Fragen zum Fitnessstudio.....	4
2.2 Fragen rund um den Vertrag.....	6
IV. FAZIT	11
V. ANHANG	12

I. ANLASS

Der deutsche Fitnessmarkt boomt, überall werden neue Fitnessstudios eröffnet. Und der Bereich ist weiterhin auf Wachstumskurs. 2015 waren rund 9,5 Millionen Mitglieder deutschlandweit in einem der rund 8.300 Fitnessclubs gemeldet¹. Die Fitnessstudiobranche versucht immer mehr, nahezu alle Bedürfnisse der Kunden abzudecken. Vom einfachen Fitnessstudio mit kostengünstigem Monatsbeitrag bis hin zum Fitnessstempel mit Wellnessoase und stattlichem Mitgliedsbeitrag – Verbraucher können ihr Studio aus einem großen Markt auswählen.

Mit der Vielfalt der Angebote werden nicht nur junge Leute angesprochen. Auch die Generation 50+ nutzt Fitnessstudios, um etwas für ihre Gesundheit zu tun. Bereits jetzt ist jedes Dritte der rund 9,5 Millionen Fitnessstudio-Mitglieder über 50 Jahre alt. Rund 16 Prozent sind älter als 60 Jahre².

Doch in dem wachsenden Markt läuft nicht alles rund. Regelmäßig wenden sich Verbraucher mit Fragen und Problemen zu ihrem Fitnessstudio-Vertrag an die Verbraucherzentralen. Viele benötigen eine rechtliche Beratung oder eine Einschätzung zu dem von ihnen abgeschlossenen Vertrag.

Häufig geht es auch um Fragen zur Kündigung, beispielsweise, wann ein Vertrag gekündigt werden kann oder weshalb eine Kündigung mit dem vorgebrachten Grund vom Fitnessstudio abgelehnt wurde.

Ein weiteres Problem, das die Verbraucherzentralen im Beratungsalltag beobachten, ist die Verwendung rechtswidriger Klauseln: Nicht selten wird Verbrauchern eine Mitgliedsbeitragserhöhung im Kleingedruckten „untergejubelt“ oder ein bestimmtes Verhalten abverlangt, das in einer Klausel in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen geregelt steht – wie beispielsweise, dass die Kunden keine eigenen Getränke mitbringen dürfen. Selbst gut informierte Verbraucher können nicht wissen, welche Klauseln in dem Vertrag rechtlich zulässig und welche rechtswidrig sind.

Im Rahmen dieser Umfrage fragten die teilnehmenden Verbraucherzentralen Angaben zum Abschluss des Vertrages, der Ausrichtung des Fitnessstudios und zu dem Inhalt des Vertrages ab, auch speziell zu bestimmten Vertragsklauseln. Ebenso konnten Verbraucher ihre Erfahrungen mit dem Vertragspartner schildern.³

II. VORGEHENSWEISE

Im August 2016 starteten mehrere Verbraucherzentralen eine Umfrage zu Fitnessstudioverträgen. Verbraucher wurden aufgerufen, ihre Erfahrungen mit ihrem Fitnessstudio mitzuteilen und auch Angaben zu ihrem Vertrag zu machen. Dies wurde den Verbrauchern online über die Internetauftritte der beteiligten Verbraucherzentralen und durch standardisierte Fragebögen in Papierform in den örtlichen Verbraucherberatungsstellen ermöglicht. Die Umfrage lief bis Mitte Oktober 2016.

¹ <http://www.dssv.de/home/statistik/eckdaten-2016/>

² ebenda

³ Umfragebogen s. Anhang

III. AUSWERTUNG

1. TEILNEHMERZAHL

Im Zeitraum August bis Oktober 2016 haben insgesamt 520 Verbraucherinnen und Verbraucher an der Umfrage der Verbraucherzentralen teilgenommen und die Fragen zum Vertragsschluss, zur Art des Fitnessstudios sowie zu konkreten Klauseln beantwortet. Alle Diagramme beziehen sich auf die Teilnehmer der Umfrage und ihre Angaben.

2. ZUSAMMENFASSUNG DER ERGEBNISSE

2.1 Fragen zum Fitnessstudio

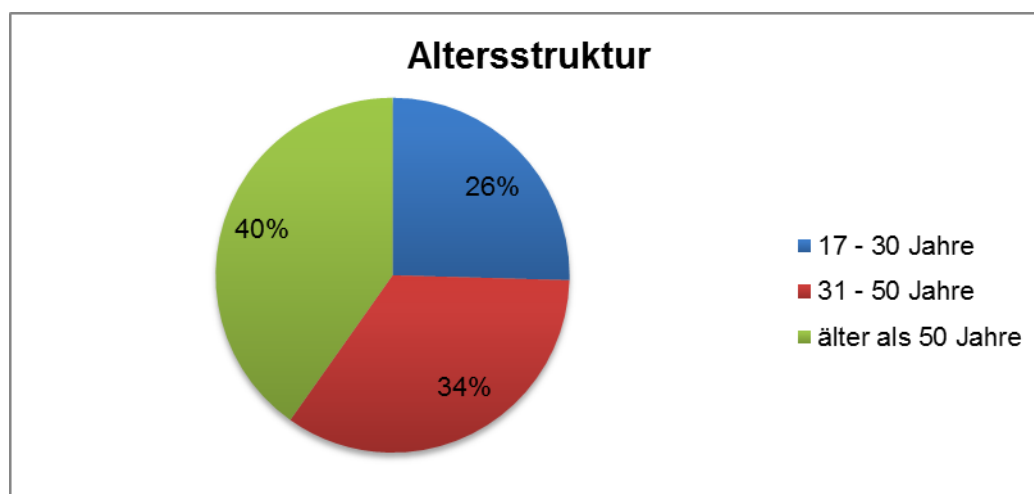
- **Auswahl des Studios**

Die meisten Teilnehmer (219) gaben an, sich selbst auf die Suche nach einem Fitnessstudio gemacht zu haben. 154 entschieden sich aufgrund einer Werbung im Freundeskreis für ihr Studio, 138 wegen anderer Werbeversprechen. Unabhängig davon, ob die Werbung für die Entscheidung ausschlaggebend war, wurde bei der Umfrage abgefragt, ob die Werbeversprechen des Studios eingehalten wurden. Rund ein Drittel gab an, dass das Werbeversprechen – beispielsweise ein kostenloser Probemonat oder eine andere Vergünstigung – nicht eingehalten wurde. Bei 63 Prozent hielt sich das Studio an die Werbung.

- **Altersstruktur**

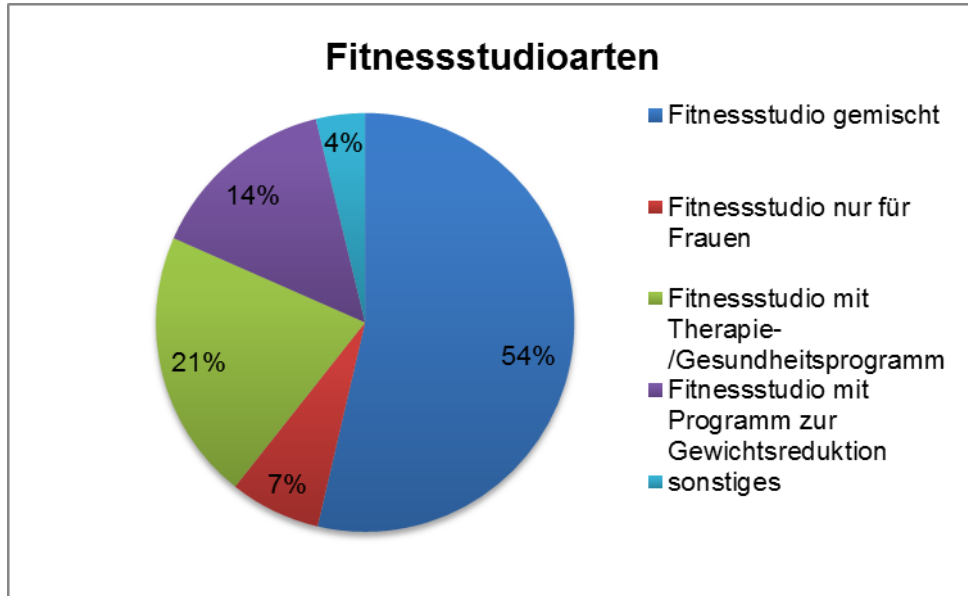
Ein Großteil der Umfrageteilnehmer – 40 Prozent – ist älter als 50 Jahre und Mitglied in einem Fitnessstudio, 34 Prozent sind zwischen 31 und 50 Jahren. Die kleinste Gruppe der Teilnehmer waren Verbraucher zwischen 17 und 30 Jahren.

Die Umfrage spiegelt damit auch den gegenwärtigen Trend wider, dass die Generation 50+ verstärkt Fitnessstudios nutzt, um etwas für ihre Gesundheit zu machen.

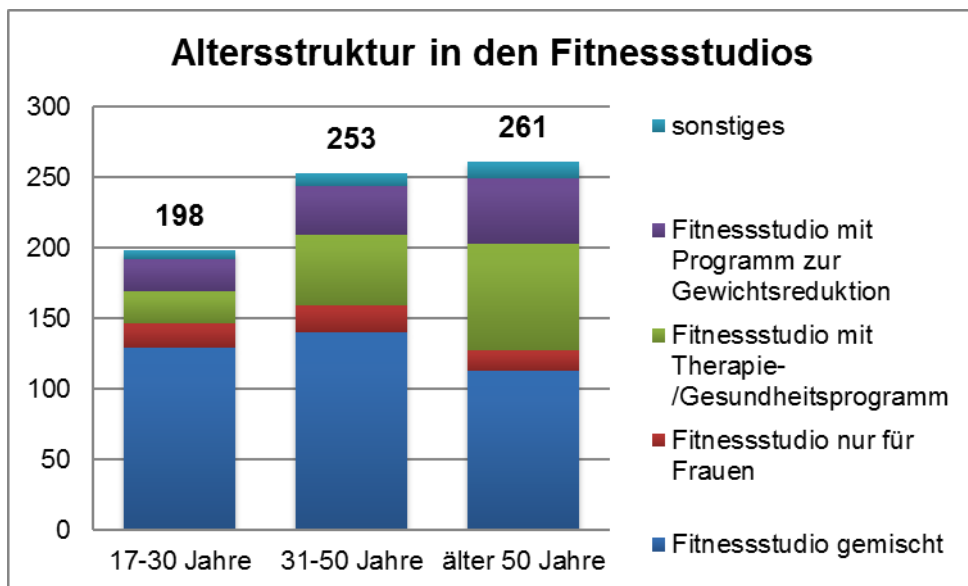


• **Art der Fitnessstudios**

Bei der Umfrage wurde auch die Art des Fitnessstudios abgefragt, für das die Teilnehmer sich entschieden hatten. Den größten Anteil machen dabei gemischte Fitnessstudios aus. Für gut 20 Prozent der Teilnehmer ist es jedoch wichtig, dass das Fitnessstudio ein Therapie- und Gesundheitsprogramm anbietet.



Die Altersstruktur schlägt sich auch bei der Wahl des Fitnessstudios nieder: Von den 21 Prozent der Teilnehmer, die sich für die Wahl eines Fitnessstudios mit Therapie- und Gesundheitsprogramm entschieden haben, gehören über 80 Prozent der Generation 50+ sowie der Altersgruppe zwischen 31 und 50 an. Diese Zielgruppen, so lässt es die Umfrage vermuten, legen mehr Wert auf eine spezielle Ausrichtung des Fitnessstudios. Sie sind daher laut Umfrage auch bereit, dafür einen Mitgliedsbeitrag von über 50 Euro zu bezahlen.



Bei den jüngeren Umfrageteilnehmern zeigt sich, dass diese weniger Wert auf eine spezielle Ausrichtung des Studios legen. Besonders beliebt sind dort gemischte Studios.

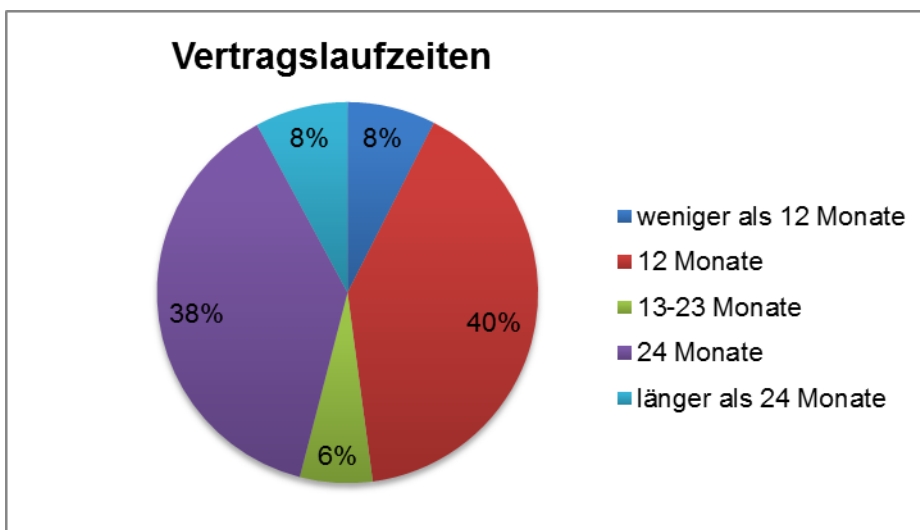
2.2 Fragen rund um den Vertrag

• Laufzeit

Die Auswertung der Umfrage hat ergeben, dass knapp 50 Prozent der teilnehmenden Verbraucher einen Vertrag mit einer Laufzeit von 24 Monaten oder gar länger abgeschlossen haben.

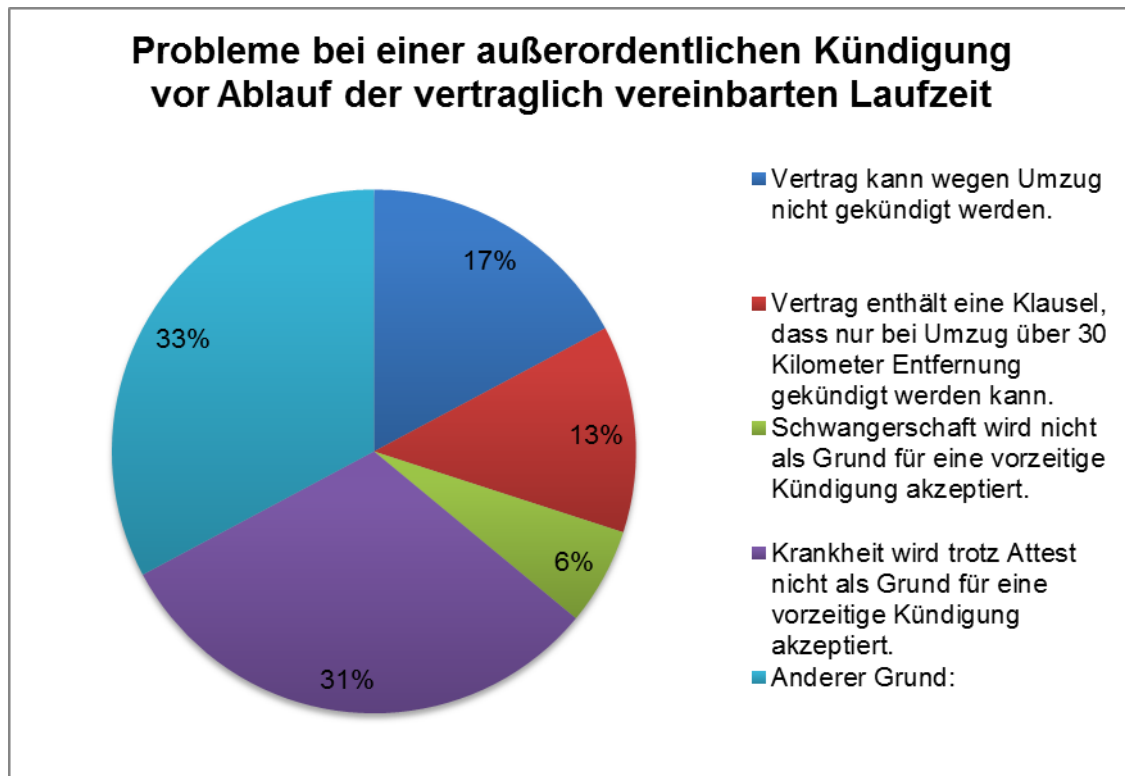
Zwar bieten Fitnessstudios auch Laufzeiten von weniger als 12 Monaten an, oft genug wird jedoch die Grenze für derartige Vertragslaufzeiten von 24 Monaten voll ausgeschöpft.

Kritisch ist zu sehen, dass Vertragslaufzeiten von über 24 Monaten angeboten werden. 8 Prozent aller Teilnehmer gaben an, einen Vertrag mit dieser Laufzeit abgeschlossen zu haben. Klauseln mit einer Vertragslaufzeit von über 24 Monaten können je nach abgeschlossenem Vertrag und Inhalt Verbraucher benachteiligen.



• Kündigung

Erfreulich ist, dass über die Hälfte (64 Prozent) aller Teilnehmer der Umfrage bislang keine Probleme mit einer außerordentlichen Kündigung haben oder hatten. Klar ist aber auch: Mehr als ein Drittel der Befragten, 36 Prozent, konnte den Vertrag nur mit Hindernissen oder überhaupt nicht außerordentlich kündigen.



31 Prozent der Teilnehmer gaben als Problem an, dass eine außerordentliche Kündigung wegen Krankheit nicht akzeptiert wurde, obwohl ein Attest vorgelegt wurde.

Im Rahmen der Umfrage konnten die Verbraucher auch Details zu den verweigerten Kündigungen mitteilen. So schrieben Betroffene zum Thema Krankheit und Attest unter anderem:

„Kündigung nicht akzeptiert trotz Attest“

„Bei Aussetzen durch Krankheit (mit Attest) müssen monatlich 5 Euro bezahlt werden“

Wegen eines Umzugs oder eines Wohnortwechsels konnten 17 Prozent der Teilnehmer den Vertrag nicht vorzeitig beenden.

So wurde beispielsweise von einem Teilnehmer mitgeteilt: „Umzug und Auslandssemester wurden nicht für außerordentliche Kündigung anerkannt, obwohl dies bei Vertragsschluss zugesagt worden war“.

Immerhin 13 Prozent der Umfrageteilnehmer gaben an, dass in ihrem Vertrag eine Klausel enthalten sei, die eine vorzeitige Kündigung bei einem Umzug von mehr als 30 Kilometern ermöglicht.

Dass die Regelung, wann eine Kündigung wegen Umzugs möglich ist, von Fitnessstudios sehr unterschiedlich gehandhabt wird, zeigen die Rückmeldungen der Teilnehmer:

„Wohnungswechsel innerhalb von 20 km entbindet den Teilnehmer nicht von seiner Zahlungspflicht.“

„Vertrag kann nur bei einem Umzug über 40 km Entfernung gekündigt werden.“

„außerordentliche Kündigung nur möglich bei Verlagerung des Erstwohnsitzes, nicht bei Arbeitsplatzwechsel und Zweitwohnsitz mit 200km Entfernung“

Die Auswertung zu Problemen bei der Kündigung spiegelt die Erfahrungen aus der Rechtsberatung der Verbraucherzentralen wider. Gerade die Tatsache, dass es vor allem bei einer außerordentlichen Kündigung wegen Umzugs und Erkrankung des Mitglieds zu Problemen kommt, wird durch dieses Umfrageergebnis untermauert.

• Vertragsklauseln

Manche Fitnessstudios verwenden in ihren Verträgen Klauseln und berufen sich gegenüber ihren Mitgliedern darauf, obwohl diese bereits durch einschlägige Urteile für rechtswidrig erklärt wurden. Das bestätigte auch die Umfrage, denn zwei Fragen befassten sich mit derartigen Klauseln:

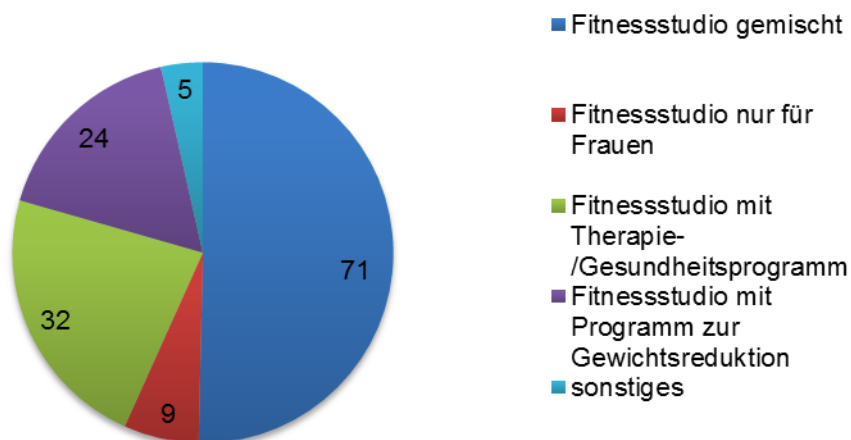
So ist es 15 Prozent der Umfrageteilnehmer nicht erlaubt, eigene Getränke in ihr Fitnessstudio mitzunehmen.

Bei 13 Prozent enthält der Vertrag der Teilnehmer an der Umfrage eine Klausel, wonach es sich das Fitnessstudio vorbehalten, die Öffnungszeiten jederzeit zu ändern. Bei 34 Prozent der Teilnehmer schließt das Studio in einer Klausel in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen die generelle Haftung für mitgebrachte Gegenstände komplett aus.

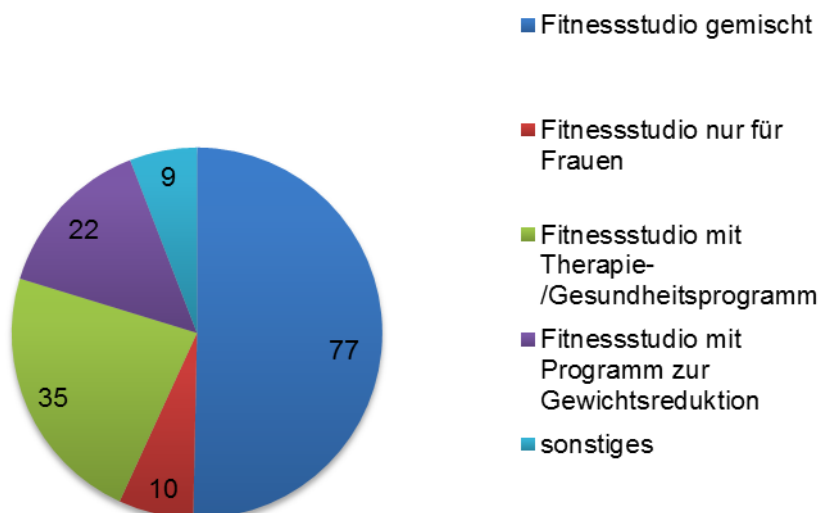


Deutlich wird durch die Auswertung, dass gerade die gemischten Fitnessstudios sich vorbehalten, ihre Öffnungszeiten (bei 71 Prozent der Teilnehmer) jederzeit ändern zu können oder auch den Mitgliedern zu untersagen, ihre eigenen Getränke mitbringen zu können (bei 77 Prozent der Teilnehmer).

Öffnungszeiten können vom Studio jederzeit geändert werden.



Mitnahme von eigenen Getränken untersagt



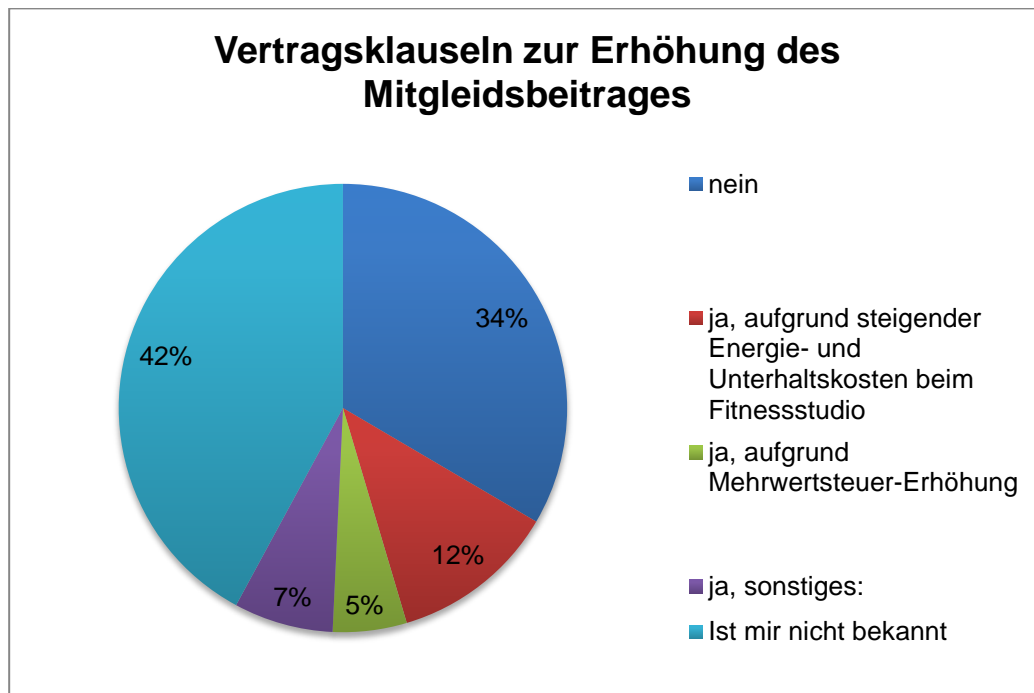
FITNESSSTUDIOS VERWENDEN WEITERHIN RECHTSWIDRIGE KLAUSELN

Ungeachtet der Tatsache, dass genau diese Klauseln bereits gerichtlich als rechtswidrig eingestuft wurden, halten sich einige Fitnessstudios nicht daran, verwenden diese Klauseln weiterhin gegenüber ihren Mitgliedern und berufen sich im Zweifelsfall auch darauf. Gerade durch das rechtswidrige Verbot eigene Getränke mitnehmen zu dürfen, fühlen sich die Mitglieder verpflichtet, die vom Fitnessstudios oftmals teuer angebotenen Getränke als Abo im Vertrag zusätzlich zu buchen oder vor Ort zu kaufen.

Weiter behalten sich mehrere der bei der Umfrage genannten Fitnessstudios im Kleingedruckten eine Erhöhung des Mitgliedsbeitrags vor.

Knapp 20 Prozent der Umfrageteilnehmer teilten mit, dass ihr Vertrag Klauseln zur Erhöhung des Mitgliedsbeitrags enthält, entweder wegen steigender Energie- und Unterhaltskosten beim Fitnessstudio oder wegen einer Erhöhung der Mehrwertsteuer.

Ob diese vom Fitnessstudio versteckte Preiserhöhung jedem Verbraucher so bewusst ist, kann bezweifelt werden. Wie die Klauseln zur Haftung oder zur Mitnahme eigener Getränke wurden auch solche Klauseln von Gerichten bereits als rechtswidrig eingestuft



IV. FAZIT

Die Umfrage macht deutlich, dass die Fragen und Probleme, die bei den Verbraucherzentralen regelmäßig durch betroffene Verbraucher aufkommen, auch weiterhin aktuell sind.

Gerade bei der außerordentlichen Kündigung zeigt sich, dass es zu Problemen kommt, wenn Verbraucher wegen eines Umzugs oder Krankheit den Vertrag vorzeitig beenden wollen.

Die Umfrage zeigt auch, dass Verbraucher zwar häufig wissen, welche speziellen Klauseln in ihren Verträgen enthalten sind. Vielen ist aber nicht bewusst, dass genau diese Klauseln rechtswidrig sind und der Vertragspartner diese Klauseln in dieser Form gar nicht verwenden darf. Genauso wenig, wie dass Studio sich auf diese Klauseln überhaupt berufen dürfte, kann es von seinen Mitgliedern fordern, dass sie sich entsprechend dieser rechtswidrigen Klauseln verhalten.

Die Verbraucherzentralen werden daher weiter mit allen ihnen zur Verfügung stehenden Rechtsmitteln gegen die Verwendung dieser rechtswidrigen Klauseln in Verträgen vorgehen. Darüber hinaus werden sie Verbraucher darin unterstützen, dass sie diese Klauseln schon im Vorhinein erkennen und sich dagegen wehren können. Die Ergebnisse der Umfrage und die Information über rechtswidrige Klauseln können Verbrauchern damit auch als Hilfe zur Selbsthilfe dienen. Auch wird es Aufgabe der Verbraucherzentralen sein, Informationen an die Alters- und Mitgliederstrukturen der Fitnessstudios, wie sie sich in dieser Umfrage dargestellt haben, anzupassen.

Weiterhin unterstützen die Verbraucherzentralen betroffene Verbraucher durch schriftliche Informationen und Rechtsberatungen bei Problemen mit Fitnessstudios.

Mit der Veröffentlichung der Umfrageergebnisse wollen die Verbraucherzentralen informieren, dass bereits gerichtlich als rechtswidrig eingestufte Klauseln noch immer in Verträgen verwendet werden. Dies kann dazu beitragen, dass Verbraucher ihre Rechte besser kennen, dass sie diese gegenüber ihrem Vertragspartner besser durchsetzen und zweifelhafte Klauseln ihrer Verbraucherzentrale vor Ort melden können.

Die Umfrage wurde im Rahmen des Projekts Wirtschaftlicher Verbraucherschutz durchgeführt

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

V. ANHANG

UMFRAGE

Ihre Erfahrungen mit Fitnessstudios

Das Verhalten von Fitnessstudios sorgt bei Verbrauchern regelmäßig für Unmut: sei es, weil die Kündigung nicht akzeptiert, die Trainingszeit geändert oder die Mitnahme von eigenen Getränken verboten wird. Hatten Sie schon einmal Ärger mit einem Studio? Wir möchten gerne Ihre Erfahrungen sammeln. Bitte nehmen Sie sich kurz Zeit, um den Fragebogen vollständig auszufüllen. Vielen Dank für Ihre Mithilfe!

- 1.) **Name des Fitnessstudios:** _____
- 2.) **Bundesland:** _____
- 3.) **Persönliche Angaben:**
 Alter: 17 – 30 31 – 50 älter als 50
 Geschlecht: weiblich männlich
- 4.) **Welche Laufzeit haben Sie für Ihren Vertrag abgeschlossen?**
 weniger als 12 Monate 12 Monate 13-23 Monate
 24 Monate länger als 24 Monate
- 5.) **Wie viel zahlen Sie monatlich?**
 bis 25 Euro bis 50 Euro über 50 Euro
- 6.) **Wie wurden Sie auf Ihr Fitnessstudio aufmerksam?**
 durch Werbung im Freundeskreis
 durch Werbung für einen Probemonat
 durch Werbung für Vergünstigungen, zum Beispiel Erlass eines Monatsbeitrags
 durch eigene Suche
 sonstiges

---> bitte Rückseite beachten!



7.) Wurde das Werbeversprechen eingehalten?

- ja
 nein

8.) Um welche Art von Fitnessstudio handelt es sich?

– Mehrfachnennung möglich –

- Fitnessstudio gemischt
 Fitnessstudio nur für Frauen
 Fitnessstudio mit Therapie-/Gesundheitsprogramm
 Fitnessstudio mit Programm zur Gewichtsreduktion
 sonstiges

9.) Gibt bzw. gab es Probleme mit einer außerordentlichen Kündigung vor Ablauf der vertraglich vereinbarten Laufzeit?

- ja
 nein

Wenn ja, welche?

- Vertrag kann wegen Umzug nicht gekündigt werden.
 Vertrag enthält eine Klausel, dass nur bei Umzug über 30 Kilometer Entfernung gekündigt werden kann.
 Schwangerschaft wird nicht als Grund für eine vorzeitige Kündigung akzeptiert.
 Krankheit wird trotz Attest nicht als Grund für eine vorzeitige Kündigung akzeptiert.
 Anderer Grund: _____

10.) Enthält Ihr Vertrag eine Klausel zur Erhöhung des Mitgliedsbeitrages?

- nein
 ja, aufgrund steigender Energie- und Unterhaltskosten beim Fitnessstudio
 ja, aufgrund Mehrwertsteuer-Erhöhung
 ja, sonstiges: _____
 Ist mir nicht bekannt

11.) Enthält Ihr Vertrag eine dieser Regelungen?

- Mitglieder dürfen keine eigenen Getränke mitnehmen.
 Öffnungszeiten können vom Studio jederzeit geändert werden.
 Mitglied muss bei Vertragsschluss bestätigen, keine gesundheitlichen Beeinträchtigungen zu haben.
 Es wird keine Haftung für mitgebrachte Kleidung, Geld oder Wertsachen bei Verlust übernommen.
 Ist mir nicht bekannt

Die Angaben werden für eine anonyme Marktuntersuchung ausgewertet. Es werden für die Umfrage und Auswertung keine personenbezogenen Daten verwendet. Eine individuelle Beratung zu Fragen zum abgeschlossenen Fitnessstudio-Vertrag kann auf diese Weise nicht erfolgen. Hierfür wenden Sie sich bitte direkt an Ihre nächste Verbraucherzentrale.

