

Afgørelse fra Forbrugerklagenævnet

22/01105-15

Sagsbehandler: HEGK

Forbruger: Forbrugeren

Erhvervsdrivende: Den erhvervsdrivende

Klage: Aftale om årsabonnement til træningsforløb. Spørgsmål om fortrydelsesret og opsigelse af aftalen. Krav om tilbagebetaling af vederlag.

FORBRUGERKLAGENÆVNET

Toldboden 2
8800 Viborg
Tlf. 72405600
CVR-nr. 37795526
www.naevneneshus.dk

Forbrugerklagenævnet har truffet følgende afgørelse:

Den erhvervsdrivende skal inden 30 dage fra forkyndelsestidspunktet betale 3.000 kr. til forbrugeren. Beløbet forrentes med rentelovens rentesats fra den 26. november 2021.

Den erhvervsdrivende skal betale 6.000 kr. til Nævnenes Hus til dækning af sagsomkostninger. Beløbet skal betales senest 30 dage efter datoen for udsendelse af opkrævning af beløbet.

Nævnets afgørelse uddybes i afsnittet "Nævnets begrundelse for afgørelsen" nedenfor.

Nævnenes Hus tilbagebetaler klagegebyret på 400 kr. til forbrugeren.

På Forbrugerklagenævnets vegne den 26. marts 2024.



Joachim Kromann
Formand

Nævnets begrundelse for afgørelsen

Denne sag drejer sig om en aftale om 1 års abonnement til fitnessstræning, og om forbrugeren er berettiget til at fortryde eller opsige aftalen, og i givet fald hvornår aftalen kan anses for ophørt.

Forbrugeren indgik den 3. august 2021 aftale med den erhvervsdrivende om deltagelse i et 8-ugers bootcamp-forløb i august og september 2021. Forbrugeren betalte 2.000 kr. for sin deltagelse heri. Den 3. oktober 2021 indgik tredjemand på forbrugeren vegne aftale med den erhvervsdrivende om konvertering af bootcamp-forløbet til et årsabonnement på selvsamme bootcamp mod forbrugers betaling af yderligere 4.000 kr. Forbrugers 1-årige abonnement gjaldt herefter fra den 9. august 2021 til den 7. august 2022. Aftalen omfattede deltagelse i et træningsforløb, der fandt sted med en bestemt instruktør to bestemte dage om ugen. Aftalen blev indgået via mail, og forbrugeren modtog på baggrund af mailkorrespondancen den 7. oktober 2021 en mail med et betalingslink samt den erhvervsdrivendes handelsbetingelser. Den 10. oktober 2021 betalte forbrugeren 4.000 kr. til den erhvervsdrivende.

Den 13. oktober 2021 rettede forbrugeren henvendelse til den erhvervsdrivende pr. mail, idet hun under en bootcamp-træning havde pådraget sig en skade i knæet. Hun ønskede oplyst, hvordan hun var stillet i forhold til årsabonnementet, hvis det måtte vise sig, at hun som følge af knæskaden skulle holde sig i ro i længere tid. Den erhvervsdrivende meddelte forbrugeren, at virksomheden ikke kunne tilbagebetale vederlaget for årsabonnementet, men at han var indstillet på at finde en løsning, som var optimal for både hende og virksomheden. Den 26. oktober 2021 forespurgte forbrugeren pr. mail, om det var muligt at konvertere årsabonnementet til et fire ugers træningsforløb, således at hun fik tilbagebetalt 3.200 kr. Den 8. december 2021 rykkede hun virksomheden for svar. Den 9. december 2021 afviste den erhvervsdrivende, at forbrugeren kunne fortryde aftalen. Samme dag krævede forbrugeren tilbagebetaling af vederlaget på 4.000 kr. under henvisning til, at der i selskabets handelsbetingelser ikke fremgik noget om årsabonnementer.

Forbrugeren har krævet at kunne fortryde parternes aftale om et årsabonnement og få tilbagebetalt vederlaget på 4.000 kr., subsidiært tilbagebetaling af nævnte beløb med fradrag for et beløb svarende til den ene træning, hun har deltaget i, og mere subsidiært at kunne opsige parternes aftale med en måneds varsel efter de første fem måneder og få tilbagebetalt 3.000 kr., svarende til vederlaget for syv måneders bootcamp. Hun har til støtte for den principale og subsidiære påstand anført, at hun har 14 dages fortrydelsesret. Hun har til støtte for den mere subsidiære påstand anført, at der ikke gælder en ny bindingsperiode i forbindelse med konverteringen af bootcamp-forløbet til et årsabonnement, og at hun opsagde sit abonnement den 12. oktober 2021.

Den erhvervsdrivende har afvist forbrugerens krav og anført, at hun ikke er berettiget til at få vederlaget tilbagebetalt, da det strider mod alle retningslinjer for køb af et årsabonnement. Den erhvervsdrivende har henvist til, at alle årsabonnementer sælges til nedsat pris, og at selskabet oplyste forbrugeren om, at der ikke kunne ske tilbagebetaling af vederlaget for et årsabonnement. Den erhvervsdrivende har endvidere anført, at selskabets handelsbetingelser alene angår køb af varer og webshopydelser, herunder at fremsendelsen af disse betingelser til forbrugeren beror på en fejl. Den erhvervsdrivende har endelig anført, at selskabet tilbød at forlænge årsabonnementet med den periode, hvori forbrugeren var skadet.

Af de handelsbetingelser, som den erhvervsdrivende sendte til forbrugeren med opkrævningen af beløbet på 4.000 kr., fremgår bl.a.:

”RETURRET

Der gives 14 dages fuld returret på varer købt i vores webshop.

Perioden regnes fra den dag;

- Hvor du modtager ordren.
- Får den sidste vare i fysisk besiddelse, når det drejer sig om en aftale om flere forskellige varer, bestilt i én ordre, men leveres enkeltvis eller af flere omgange.
- Får det sidste parti, eller sidste del i fysisk besiddelse, når det drejer sig om aftale af levering af varer, der består af flere partier/dele.
- Den første vare i fysisk besiddelse, når det drejer sig om regelmæssig levering af varer over en bestemt periode.

Returneringsomkostninger skal du selv afholde.

Fortrydelse skal anmeldes til os senest 14 dage efter købet og fra

fortrydelsen skal du senest 14 dage efter returnere forsendelsen.

Meddelelsen skal gives pr. mail ... I meddelelsen skal du gøre tydeligt opmærksom på, at du ønsker at benytte din fortrydelsesret. ...

Du kan ikke fortryde ved blot at nægte modtagelse af varen, uden samtidig at give tydelig meddelelse herom.

VARER UNDTAGET FORTRYDELSESRETEN

Følgende varetyper indgår ikke i fortrydelsesretten:

- Varer, som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg.
- Forseglede varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnet til at blive returneret, og hvor forseglingen er brudt efter leveringen.
- Varer, der grundet sin art bliver uløseligt blandet sammen med andre ved levering.
- Varer, hvor plomberingen er brudt.

- Udførte ikke-finansielle tjenesteydelser, hvis levering af tjenesteydelsen er påbegyndt med forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført.
- Levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse heraf, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret.
- Aviser, tidsskrifter eller magasiner dog undtaget abonnementsaftaler for sådanne publikationer.
- Aftaler indgået på offentlig auktion.
- Varer, der forringes eller forældes hurtigt.

...

Fortrydelse af aftalen

Forbrugeraftalelovens kapitel 4 om fortrydelsesret gælder for aftaler indgået ved fjernsalg (forbrugerftalelovens § 1, stk. 2).

Reglerne om fortrydelsesret gælder dog ikke tjenesteydelser i forbindelse med fritidstilbud, når det følger af aftalen, på hvilken dato eller inden for hvilken bestemt periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres (forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, nr. 12).

Nævnet finder, at den mellem parterne indgåede aftale er en fjernsalgsaftale, da aftalen er indgået ved brug af fjernkommunikation og som led i et system for fjernsalg, der drives af den erhvervsdrivende. Nævnet har herved lagt vægt på, at aftalen er indgået via mail.

Da det træningsforløb, parterne indgik aftale om, må anses som et fritidstilbud, og forbrugerens deltagelse heri ifølge aftalen skulle finde sted i perioden fra den 9. august 2021 til den 7. august 2021 på faste dage og med en bestemt instruktør, finder nævnet, at forbrugeren ikke i medfør af forbrugerftalelovens regler har en lovbestemt fortrydelsesret.

Nævnet finder imidlertid, at de handelsbetingelser, som den erhvervsdrivende sendte til forbrugeren i forbindelse med aftalens indgåelse, og som ikke undtager årsabonnementer fra den generelle fortrydelsesret, som gælder med hensyn til aftaler indgået med virksomheden via fjernsalg, må anses som vedtaget mellem parterne.

Herefter finder nævnet, at det mellem parterne er aftalt, at der gælder fortrydelsesret også med hensyn til et årsabonnement som det foreliggende, og forbrugeren har derfor som udgangspunkt været berettiget til at udnytte sin ret til at fortryde den mellem parterne indgåede aftale.

Da forbrugeren dog først den 26. oktober 2021 meddelte den erhvervsdrivende, at hun ønskede at udnytte sin fortrydelsesret, har hun fortabt sin adgang til at gøre fortrydelsesretten gældende. Nævnet har herved lagt vægt på, at 14-dagesfristen for fortrydelsesrettens udnyttelse var udløbet, da forbrugeren meddelte den erhvervsdrivende, at hun ønskede at udnytte sin fortrydelsesret.

Opsigelse af aftalen

Inden der indgås en aftale om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende, hvis aftalen indgås ved fjernsalg, på en klar og forståelig måde give forbrugeren oplysning om minimumsvareigheden af forbrugers forpligtelser i henhold til aftalen (forbruger aftalelovens § 8, stk. 1, nr. 20).

En forbruger kan som udgangspunkt opsig en aftale om løbende levering af tjenesteydelser med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, når der er gået 5 måneder efter aftalens indgåelse (forbruger aftalelovens § 28, stk. 1).

Af forarbejderne til forbruger aftalelovens § 28, stk. 1, fremgår, at bestemmelsen er udtryk for en minimumsbeskyttelse af forbrugeren. Bestemmelsen har således ikke karakter af en udfyldningsregel, som kun kommer til anvendelse, hvis der ikke er taget stilling til spørgsmålet om opsigelse i aftalen. I sådanne tilfælde vil der tværtimod normalt skulle indfortolkes et passende varsel, der typisk vil være (væsentlig) kortere end den bindingsperiode, som følger af § 28, stk. 1.

Hvis forbrugeren har betalt et beløb for en periode, som ligger efter aftalens ophør, skal beløbet for perioden straks tilbagebetales (forbruger aftalelovens § 29, stk. 1). Ved beregning af det beløb, forbrugeren skal have tilbagebetalt, kan hensyn tages til sæsonmæssige udsving i værdien af den løbende ydelse (forbruger aftalelovens § 29, stk. 2).

Nævnet finder, at den mellem parterne indgåede aftale må anses som en aftale om løbende levering af tjenesteydelser. Nævnet har lagt vægt på, at der er en stærk sammenhæng mellem de købte ydelser, og at aftalen omfatter en række ydelser, som kun sjældent ville blive købt enkeltvis.

Nævnet finder endvidere, at forbrugers mail af 26. oktober 2021 til den erhvervsdrivende må anses som en opsigelse af aftalen.

Herefter, og da der i parternes aftale ikke er taget stilling til spørgsmålet om opsigelse, finder nævnet, at forbrugeren har været berettiget til at opsig aftalen med et passende varsel, der efter aftalens karakter findes at burde fastsættes til løbende måned + 1 måned.

Den mellem parterne indgåede aftale må herefter anses for ophørt med virkning fra den 1. december 2021.

Forbrugeren findes derfor berettiget til tilbagebetaling af vederlaget for perioden fra den 1. december 2021 til den 7. august 2022. Nævnet finder, at beløbet passende kan fastsættes til 3.000 kr.

Forbrugeren er herefter berettiget til at få 3.000 kr. tilbagebetalt.

Renteberegning, omkostninger og tilbagebetaling af klagegebyr

Renten beregnes efter den rentesats, der fremgår af rentelovens § 5, stk. 1 og 2. Renten beregnes i medfør af rentelovens § 3, stk. 2, fra den 26. november 2021, som er 30 dage efter den dag, hvor forbrugeren fremsatte sit krav over for den erhvervsdrivende, og indtil den erhvervsdrivende efterlever nævnets afgørelse ved at betale det skyldige beløb til forbrugeren.

Beregningen af omkostninger følger af forbrugerklagelovens § 28, stk. 1, sammenholdt med § 27 i bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet.

Tilbagebetaling af klagegebyret følger af § 27, stk. 2, i lov om forbrugerklager.

Forbrugerklagenævnets sammensætning

Nævnet var under mødet sammensat således:

Joachim Kromann, nævnets formand
Marie Asmussen, indstillet af Dansk Industri
Bo Dalsgaard, indstillet af Dansk Erhverv
Regitze Buchwaldt, indstillet af Forbrugerrådet Tænk
Vagn Jelsøe, indstillet af Forbrugerrådet Tænk