

KUNTOKESKUSTEN SOPIMUSEHDOT

Tämän linjauksen tarkoituksena on kiinnittää kuntokeskusyrittäjien huomiota kuntokeskusalán erityispiirteisiin kuluttajasopimusten osapuolena. Linjauksessa tarkastellaan muun muassa sopimusehtojen laatimiseen liittyviä kohtuullisuusvaatimuksia sekä käydään läpi hinnan ilmoittamista koskevat keskeiset periaatteet.

Nimike ”kuntokeskus” ymmärretään linjauksessa laajasti ja se kattaa kaikki **kunto- ja terveysliikuntakeskusten palvelut**. Tyypillisiä kuluttajalle tarjottavia palveluita ovat esimerkiksi erilaiset jumprat ja tanssit, kuntosalipalvelut ja vesiliikunta. Linjaus koskee kuitenkin laajasti myös muunlaisten liikuntapalveluiden tarjoamista, kun tarjoajana on yksityinen yritys.

Kuluttajansuojalakia sovelletaan niissä tilanteissa, joissa elinkeinonharjoittaja, esimerkiksi yritys tai toiminnimi, myy tai markkinoi tavaroita tai palveluita kuluttajille ansiotarkoituksessa. Julkisyhteisöjen ja yleishyödyllisten yhdistysten, kuten kuntien ja urheiluseurojen tarjoama liikuntatoiminta jää siksi yleensä lain soveltamisalan ulkopuolelle. Nämäkin voivat kuitenkin tietyissä tilanteissa harjoittaa sellaista taloudelliseen tulokseen tähtäävää toimintaa, joka katsotaan laissa tarkoitetuksi elinkeinon harjoittamiseksi. Tällaisessa tapauksessa linjauksessa määritellyt periaatteet koskevat myös niitä.

Sopimusehtojen laatiminen

Hyvät sopimusehdot ovat selkeät ja tiiviit. Sopimusehdoissa on **määriteltävä, mistä on sovittu**, eli kuvattava ne palvelut, jotka kuuluvat sopimuksen piiriin. On sekä yrityksen että kuluttajan etu, että kuluttajan solmimaan sopimukseen kuuluvien palveluiden sisältö kerrotaan ja lyödään lukkoon jo ennen sopimuksen solmimista. Jos yritys noudattaa esimerkiksi kausittain vaihtuvaa palvelutarjontaa, tai palvelutarjonta on esimerkiksi kesäkaudella muita kausia suppeampi, tämä on syytä kertoa sopimusehdoissa selvästi ennen kuin kuluttaja tekee sopimuksen palvelun ostamisesta. Näin osapuolilla on yhteinen näkemys ostettavan palvelun sisällöstä, ja mahdollisten virhetilanteiden arviointi on helpompaa.

Sopimusehdoissa on määriteltävä sopimuksen kesto. Erityistä huomiota kannattaa kiinnittää myös sopimuksen keskeyttämiseen, irtisanomiseen ja purkamiseen liittyviin kysymyksiin.

Kuluttajasopimuksissa **osapuolten oikeudet ja velvollisuudet** on määriteltävä tasapuolisesti. Sopimuksessa ei voi esimerkiksi luetella ainoastaan kuluttajan velvollisuuksia ja yrityksen oikeuksia. Oikeudet ja velvollisuudet on myös määriteltävä riittävän selkeästi, jotta kuluttaja tietää, mitä häneltä odotetaan ja mitä hänellä on oikeus odottaa. Jos sopimusehdot ovat tulkinnanvaraiset, niitä tulkitaan aina laatijan vahingoksi, toisinaan kuluttajan eduksi.

Kirjallisten sopimusehtojen lisäksi sopimus kattaa myös henkilökunnan suullisesti kertomat ehdot. Esimerkiksi henkilökunnan suullisesti antamat lupaukset sitovat yritystä samalla tavoin kuin kirjalliset sopimusehdot. Yritys vastaa myös työntekijöidensä mahdollisista virheistä, kuten katteettomista lupauksista. Kiistatilanteiden välttämiseksi keskeiset sopimusehdot olisikin syytä olla kirjallisessa muodossa.

Sopimuksen solmiminen

Sopimusta solmittaessa on olennaista kiinnittää huomiota siihen, kenen kanssa päteviä sopimuksia voi ylipäätään tehdä.

Alle 18-vuotias voi itsenäisesti tehdä vain olosuhteisiin nähden tavanomaisia ja merkitykseltään vähäisiä sitoumuksia, kuten ikäänsä nähden tavanomaisia ostoksia taskurahoillaan. Alaikäisellä on myös oikeus määrätä omien työansioidensa käytöstä. Alaikäinen ei kuitenkaan voi velkaantua, joten periaatteessa alle 18-vuotiaan on mahdollista tehdä ostoksia lähinnä käteiskaupalla. Käytännössä alaikäisen itsenäinen oikeus kuntokeskuspalvelujen käyttöön rajoittuu lähinnä esimerkiksi yksittäisten kertakäyntien tai kestoltaan lyhyiden kurssimuotoisten palvelujen ostamiseen.

Kuluttajan ja yrityksen tekemän sopimuksen lähtökohtana on sopimuksen sitovuus, eli kummankin osapuolen on noudatettava sopimusehtojen velvoitteita. Siksi **kuluttajan on voitava tutustua tarjottavan sopimuksen ehtoihin etukäteen ja rauhassa** ennen sopimuksen tekemistä. Jos kuluttaja ei saa sopimusehtoja mukaansa tutustumista varten, sopimusehdot on käytävä läpi sopimusneuvottelujen aikana. Sopimusehdot voi esimerkiksi laittaa yrityksen kotisivuille internetiin, jossa kuluttaja voi milloin tahansa tutustua niihin. Yllättävät ja ankarat sopimusehdot on kuitenkin käytävä aina läpi sopimuksentekotilanteessa.

Myös asiakassuhteen hoitaminen on olennainen osa asiakkaan kanssa tehtävää sopimusta. Yritys on lain mukaan velvollinen palvelemaan asiakasta vielä sopimuksenteon jälkeenkin. Asiakassuhteen käsite on laaja kattaen mm. tiedon antamisen kuluttajan oikeuksista virhetilanteissa ja asiakasvalitusten käsittelyn. Tätä ajatellen **yrityksen tulee tuoda yhteystietonsa näkyvästi esiin** esimerkiksi kuntokeskuksessa, verkkosivuilleen ja kuluttajille lähetettävässä asiakasviestinnässä.

Kuntokeskuksen jäsenyys

Useiden kuntokeskusten toiminta perustuu ns. jäsenyysmalliin, jossa kuntokeskuksen palvelujen käyttäminen edellyttää, että kuluttaja liittyy kuntokeskuksen jäseneksi. Jos palvelujen käyttäminen edellyttää jäseneksi liittymistä, tulee jäsenyyden ehdoista kertoa selkeästi. Erityisen olennaista kuluttajalle on tietää, **minkä piituisen jäsen sopimukseen hän sitoutuu.**

Useat kuntokeskukset tarjoavat vaihtoehtoisina jäsenyysmalleina **toistaiseksi voimassa olevaa ja määräaikaista** jäsenyyttä. Toistaiseksi voimassa oleva sopimus jatkuu kunnes se irtisanotaan päättymään sopimuksessa määritellyn irtisanomisajan kuluttua. Sopimus, joka on voimassa määrätyn ajan, esimerkiksi tietyn kuukausimäärän, on sen sijaan määräaikainen sopimus. Kuluttajan kanssa solmittavasta sopimuksesta tulee käydä selkeästi ilmi, onko sopimus voimassa toistaiseksi vai määräajan.

Sopimusehtojen muuttaminen

Joskus jo tehdyn sopimuksenkin ehtoja on tarpeen muuttaa. Mahdollisuus sopimusehtojen yksipuoliseen muuttamiseen riippuu tällöin siitä, onko kyse määräaikaisesta vai toistaiseksi voimassa olevasta sopimuksesta.

Toistaiseksi voimassa oleva sopimus

Toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen ehtoja voidaan muuttaa joko muutostilanteessa erikseen yhteisellä sopimuksella, tai yksipuolisesti muutosoikeuden antavan sopimusehdon perusteella. Jos yrittäjä haluaa varata itselleen oikeuden muuttaa sopimusehtoja yksipuolisesti, on siitä, sekä mahdollisista muutosperusteista, erikseen mainittava sopimuksessa. Myös esimerkiksi mahdollisuus hinnan muuttamiseen edellyttää erillistä mainintaa sopimusehdoissa.

Elinkeinonharjoittajan muuttaessa toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen sopimusehtoja yksipuolisesti asiasta on ilmoitettava kuluttajalle hyvissä ajoin, aina kuitenkin vähintään kuukautta ennen kuin muutos tulee voimaan. **Kuluttajalla on aina oltava mahdollisuus irtisanoa sopimus** ilman, että muutetut sopimusehdot tulevat häntä sitoviksi ja että tästä aiheutuu hänelle ylimääräisiä kustannuksia. Tämä koskee myös hinnan muuttamista. Myös **esimerkiksi ohjelman tai aukioloaikojen muuttaminen on sopimusehtojen muutos**, vaikka kyseisiä seikkoja ei olisikaan erikseen mainittu kuluttajan kanssa tehdyssä sopimuksessa. Aukioloaika tai tietty tarjottava palvelu juuri tiettyyn aikaan on saattanut olla se syy, minkä vuoksi kuluttaja on ylipäättään solminut sopimuksen.

Muutosoikeuden antavasta sopimusehdosta huolimatta yritys ei voi tehdä kuluttajan kannalta **erityisen merkittäviä ja olennaisia muutoksia pelkästään ilmoittamalla asiasta yksipuolisesti**. Olennainen sopimusehdonmuutos tarkoittaa sitä, että palvelun sisältö muuttuu asiakkaan näkökulmasta selvästi toiseksi kuin se on ollut sopimusta solmittaessa. Tällaisia muutoksia ovat esimerkiksi suuret hinnankorotukset tai vaikkapa palveluntarjonnan merkittävä ja pysyvä supistaminen. Jos yritys haluaa tehdä olennaisia muutoksia, sen on irtisanottava kuluttajan kanssa tehty sopimus. Yritys voi tarjota kuluttajalle uutta muutettua sopimusta ja kuluttaja voi tällöin harkita, suostuuko hän sopimukseen uusilla ehdoilla.

Määräaikainen sopimus

Sopimusoikeudellisten periaatteiden mukaan **määräaikaisten sopimusten ehtoja ei voi muuttaa** määräajan kuluessa, ilman osapuolten yhteistä sopimusta.

Sopimuksen päätyminen

Määräaikainen sopimus päättyy pääsääntöisesti sovitun määräajan kuluttua. Toistaiseksi voimassa oleva sopimus taas päättyy sopimuksen irtisanomisella. Irtisanomisajan kuluttua molempien osapuolten oikeudet ja velvollisuudet päättyvät.

Toistaiseksi voimassa oleva sopimus

Toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen **irtisanomisaika ei saa olla kohtuuttoman pitkä**. Pisimpänä kohtuullisena irtisanomisaikana voidaan pitää 30 päivää tai kalenterikuukautta, jolloin irtisanomisaika lasketaan sen kalenterikuukauden viimeisestä päivästä, jonka aikana irtisanominen on suoritettu. Toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen irtisanomisesta ei saa periä kuluttajalta erillistä maksua.

Irtisanomisen pitää käydä kuluttajan kannalta riittävän helposti. Sopimuksen irtisanomiseksi tulee riittää irtisanomisilmoitus kirjallisesti tai muutoin todisteellisesti. Mikäli yritys ilmoittaa yhteystietonaan myös sähköpostiosoitteen, tulee irtisanominen voida suorittaa tähän sähköpostiosoitteeseen. Yrityksen henkilökunta ei myöskään voi kieltäytyä vastaanottamasta henkilökohtaisesti toimitettua irtisanomisilmoitusta ja antamasta siitä kirjallista kuittausta. Jos sopimuksen irtisanominen esimerkiksi edellyttää käytännössä ajan varamista tietylle henkilölle tai henkilökohtaista käyntiä salilla tiettyyn aikaan päivästä, voidaan tätä pitää kohtuuttomana, koska se voi tarpeettomasti pitkittää kuluttajan irtipääsyä sopimuksesta.

Määräaikainen sopimus

Määräaikaisissa sopimuksissa kuluttaja sitoutuu usein tarjottavaan palveluun pitkäksi aikaa. Kuntokeskuspalveluita tarjotaankin entistä enemmän 12–24 kuukauden määräaikaissopimuksilla. Määräaikaisten sopimusten ohella on viime vuosina yleistynyt myös sopimusmalli, jossa toistaiseksi voimassa oleva sopimus sidotaan tiettyyn sidonnaisuusaikaan. Tällöin sopimus solmitaan toistaiseksi voimassa olevana, mutta se on ensimmäisen kerran irtisanottavissa vasta tietyn vähimmäissidonnaisuusajan jälkeen. Kuluttajan näkökulmasta tällainen sopimus rinnastuu monessa suhteessa määräaikaiseen sopimukseen, kun tässäkin kuluttaja

sidotaan määrätyn pituiseen sopimuskauteen, ja sopimuksen päättämismahdollisuus ennen tämän kauden päättymistä on hyvin rajoitettu.

Vaikka pitkäkestoiset jäsenyys sopimukset sinänsä ovatkin sallittuja, liittyy niihin kuluttajan kannalta tiettyjä ongelmia. Sopimuksen kohtuullisuutta pohdittaessa arvioitavaksi tulee muun muassa se, millaiset mahdollisuudet kuluttajalle tarjotaan sopimuksen ennakkoaikaiseen päättämiseen tai keskeyttämiseen. Kohtuullinen enimmäispituus määräaikaiselle sopimukselle on normaalisti vuosi.

Tietyn tyyppisiä määräaikaisten sopimusten päättämiseen liittyviä sopimusehtoja voidaan aina pitää kuluttajan kannalta kohtuuttomina. **Kiellettyä on muun muassa määräaikaisten sopimusten ketjuttaminen.** Tämä tarkoittaa sitä, että määräaikainen jäsenyys sopimus jatkuu määräajan kuluttua umpeen automaattisesti uutena määräaikaisena sopimuksena, ellei kuluttaja nimenomaisesti irtisano sitä ennen määräajan päättymistä. Tällainen sopimusehto hämärtää määräaikaisen ja toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen eroa ja toisaalta suosii palveluntarjoajaa tavalla, jota voidaan pitää kuluttajan kannalta kohtuuttomana.

Lähtökohtaisesti sallittuja ovat sen sijaan määräaikaiset kuntokeskussopimukset, jotka muuttuvat määräajan jälkeen toistaiseksi voimassa oleviksi. Sopimus on tällöin määräaikaisen sopimuskauden jälkeen irtisanottavissa normaalia irtisanomisaikaa noudattaen. Mikäli yritys tarjoaa kuluttajalle tällaista sopimusmallia, kuluttajalle täytyy kuitenkin etukäteen tehdä selväksi, että sopimus jatkuu automaattisesti määräaikaisen sopimuskauden päätyttyä. Kuluttajaa tulee myös muistuttaa sopimuksen jatkumisesta toistaiseksi voimassa olevana hyvissä ajoin ennen määräaikaisen sopimuskauden päättymistä.

Sopimuksen keskeytys tai siirto

Kuntokeskus voi tarjota asiakkaalleen mahdollisuuden sopimuksen keskeyttämiseen tai siirtoon. Keskeyttäminen lykkää jäsenyyden käyttämistä esimerkiksi kuukaudella tai kahdella. Sopimuksen siirrossa jäsenyys puolestaan siirretään toisen henkilön nimiin. Yritys voi periä keskeytyksestä tai siirrosta kohtuullisen korvauksen. On kuitenkin tärkeää, että kuluttajalle kerrotaan mahdollisista kustannuksista ja vaadituista toimenpiteistä, sekä keskeytyksen tai siirron vaikutuksista sopimuskauden keston, jo sopimusta solmittaessa.

Määräaikaisen sopimuksen päättäminen ennakkoaikaisesti

Useat kuntokeskukset tarjoavat asiakkailleen tietyillä ehdoilla mahdollisuuden irtisanoa myös määräaikainen tai vähimmäissidonnaisuuteen perustuva sopimus ennen sopimus- tai sidonnaisuuskauden päättymistä. Jos kuluttaja haluaa irtisanoa sopimuksen kesken sopimuskauden, yritys voi kohtuuden rajoissa määrittellä, millaisilla ehdoilla se irtisanomisen hyväksyy.

Tällaisessa tilanteessa yrityksellä voi irtisanomisajan harjoittelumaksujen lisäksi olla oikeus kohtuulliseen korvaukseen sopimuksen ennakkoaikaisen päättämisen johdosta. Korvaus tai muut irtisanomisehdot eivät kuitenkaan saa olla kuluttajan kannalta kohtuuttomia. Kohtuuttomana voidaan pitää esimerkiksi korvausta, joka vastaa koko jäljellä olevan sopimuskauden maksujen määrää. Selkeintä saattaisi olla, että yritys määrittelee kohtuullisen vakiomääräisen korvauksen, joka on mainittu myös sopimusehdoissa. Myös vakiokorvauksen määrää voidaan tarvittaessa kohtuullistaa kuluttajariitalautakunnassa.

Yllättävä elämäntilanteen muutos

Kuluttajaa voivat kohdata **merkittävät ja ennakoimattomat elämäntilanteen muutokset**, jotka estävät häntä pysymästä sopimuksessa sovitulla tavalla. Tällöin olisi kohtuutonta pitääntä alkuperäisessä, mahdollisesti pitkäänkin määräaikaan sidotussa sopimuksessa. Näissä poikkeuksellisissa tilanteissa kuluttajalla voi, tapauskohtaisen harkinnan tuloksena, olla pätevä peruste lopettaa sopimus ennakkoaikaisesti. Tällaisia perusteita voivat olla muun muassa: **pitkäaikainen sairastuminen, vammautuminen, työttömyys, opiskelu, raskaus, muutto sekä asevelvollisuus.** Lista ei ole tyhjentävä, vaan **myös muut tapahtumat** saattavat olla

asianmukainen peruste sopimuksen ennaikaiseen päättämiseen, kunhan kyse on ennakoimattomasta ja vakavasta tapahtumasta, joka yleisen elämäkokemuksen nojalla arvioituna estää alkuperäisessä sopimuksessa pysymisen.

Kohtuullisena menettelytapana näissä poikkeuksellisissa tilanteissa voidaan pitää sitä, että kuluttaja saa lopettaa määräaikaisen tai vähimmäissitoutumisaikaa edellyttävän sopimuksen normaaleja irtisanomisaikoja noudattaen. Kuluttajalla on tällöin oikeus käyttää maksamiaan palveluja myös irtisanomisaikana.

Jos kuluttajalla on olemassa selkeä edellä mainitun kaltainen peruste sopimuksen ennaikaiselle päättämiseksi, yritys ei voi tarjota ainoastaan sopimuksen väliaikaista keskeytystä. Kuluttajalla on tällöin oltava halutessaan mahdollisuus myös päättää sopimus kokonaan. Yrityksellä on oikeus edellyttää todistetta, kuten lääkärintodistusta, ennaikaisen päättämisen perusteesta. Perusteita ei saa tulkita liian suppeasti. Kohtuutonta on esimerkiksi edellyttää kuluttajalta lääkärintodistusta, jonka mukaan hänellä on elinikäinen liikuntakielto.

Kuntokeskuksen sijainti kuluttajalle sopivalla paikalla on usein merkittävä valintaperuste harjoittelua aloitettaessa. Tämän vuoksi myös **muuttoa** on tietyissä tapauksissa voitava pitää sopimuksen ennaikaiseen päättämiseen oikeuttavana olosuhdemuutoksena. Jos kuluttaja vetoaa muuttoon sopimuksen ennaikaisena päättämisperusteena, kuluttajalta voidaan edellyttää, että hän osoittaa muuton tosiasiallisesti tapahtuneen.

Liittymislahjat

Jos kuluttajalle on annettu liittymisen yhteydessä liittymislahja, sen **arvo on kerrottava** sopimuksessa. Liittymislahjan sopimuksessa mainitun arvon on perustuttava lahjan todelliseen arvoon, joka yrityksen on tarjottaessa kyettävä osoittamaan. Sopimusta solmittaessa on sovittava selkeästi siitä, miten lahja otetaan huomioon, jos määräaikainen sopimus päättyy ennaikaisesti.

Kuluttajan kannalta voidaan pitää yllättävänä ja ankarana ehtona sitä, jos elinkeinonharjoittaja pidättää itselleen oikeuden vaatia liittymislahjan tai sen arvon palauttamista. Asia on tuotava esille erikseen jo sopimuskäsitteilytilanteessa ja tehtävä selväksi sopimuksessa, jotta kuluttaja voi varautua asiaan. Yrityksen oikeus palautuksen vaatimiseen riippuu muun muassa siitä, missä vaiheessa sopimuskautta sopimus päättyy. Esimerkiksi koko lahjan arvon palautusta tilanteessa, jossa sopimus päättyy vain joitakin kuukausia ennen sopimuskauden aiottua kesto, voidaan pitää kohtuuttomana.

Maksaminen

Kuluttajasopimuksissa lähtökohtana pidetään suoritusten samanaikaisuutta. Ennakkomaksuvaatimus on kuluttajasopimuksissa lähtökohtaisesti kohtuuton, jollei ehdon käyttämiselle ole erityistä perusteltua syytä tai jollei tarjolla ole tosiasiallisesti muuta vaihtoehtoa.

Pitkäkestoisissa sopimuksissa luonteva tapa on yleensä jaksottaa kuluttajan maksut, esimerkiksi kuukausieriin, ja sitoa maksaminen samaan rytmiin palveluiden sovitun käytön kanssa.

Hinnan ilmoittaminen

Palvelun hinta on ilmoitettava aina, kun myyjä markkinoi yksilöityä palvelua. Hintatiedon on oltava selkeä ja yksiselitteinen sekä kuluttajan kannalta helposti ymmärrettävä. Hinta on ilmoitettava kokonaishintana, joka sisältää kaikki verot, kulut ja maksut. Esimerkiksi tarjottaessa 12 kk kestävästä jäsenyydestä kokonaishinta on ilmoitettava koko jäsenyysajalta sisältäen jäsenmaksun, kuukausimaksut ja muut pakolliset maksut. **Hintaa ei saa pilkkoa** siten, että kuluttaja joutuisi kokonaishinnan nähdäkseen suorittamaan laskutoimituksia.

Lopullinen kokonaishinta on ilmoitettava silloinkin kun markkinoidaan erikoistarjousta. Jos esimerkiksi tarjotaan liittymistä ilman jäsenmaksua ja ensimmäiset kolme kuukautta maksutta, on kerrottava, mikä koko-

naishinta on koko edellytetyltä vähimmäisjäsenyysajalta. Kuluttajalle ei saa myöskään jäädä epäselväksi, sisältyykö maksuttomana markkinoitu harjoitusaika vaadittuun vähimmäisjäsenyysaikaan, vai lasketaanko vähimmäisjäsenyysaika vasta maksujen alkamisesta. Jos vähimmäisjäsenyysaikaa ei ole, on kerrottava tarjousajan jälkeen perittävä normaalihinta. **Ilmainen-sanaa** ei voi käyttää, jos markkinoidun edun saamiseksi edellytetään maksuja, kuten jatkojäsenyyttä.

Internet mahdollistaa suurenkin tietomäärän sisällyttämisen yrityksen kotisivulle. Siksi siellä on aina ilmoitettava täydelliset hintatiedot. Hintatiedot on lisäksi ilmoitettava sillä tavoin, että ne ovat **helposti löydettävissä** esimerkiksi etusivulta löytyvän hinnasto-linkin takaa, ilman että kuluttajan tarvitsee arvailla ja etsiä hintatietojen sijaintia.

Palveluhinnaston on oltava **esillä myös yrityksen toimipisteessä**. Hinnaston on oltava helposti havaittavassa paikassa ja sen on, mahdollisuuksien mukaan, oltava nähtävissä myös liikehuoneiston ulkopuolelta.

Lait ja pykälät linjauksen taustalla

[Kuluttajansuojalaki 2 ja 3 luvut](#)
[Hintamerkintäasetus 1359/1999](#)

Muita huomioitavia kuluttajaoikeuden linjauksia

[Yrittäjä & sopimusehtojen laatiminen](#)
[Yrittäjä & sopimusehtojen muutokset](#)
[Maksaminen ja laskutus](#)