

Il est souvent
plus facile de
s'abonner que de
se désabonner.

SALLES DE FITNESS : TAUX DE SATISFACTION (SUR 100)

	Accompagnement initial	Inscription	Matériel de fitness	Personnel	Propreté des installations	Sécurité des effets personnels	SCORE GLOBAL (SUR 100)
KINEO	80	79	81	84	80	85	82
EASYFIT	79	70	82	80	76	82	80
FIT FOR FUN	66	62	78	76	79	80	76
JIMS	51	65	76	63	74	77	73
LIFE STYLE FITNESS	76	69	72	70	66	69	70
HEALTHCITY	67	62	73	67	67	76	69
BASIC-FIT	51	57	71	60	64	72	66

■ satisfaction plus élevée

■ satisfaction plus faible

Enchaînés au contrat

Les problèmes liés au contrat, lorsque l'on souhaite suspendre ou mettre fin à son abonnement, sont loin d'être exceptionnels.

Ainsi, 3 répondants sur 10 ont eu des difficultés à rompre leur contrat, surtout chez HealthCity, EasyFit et Life Style Fitness. Il apparaît également qu'il est difficile de se désabonner (provisoirement) pour raison de santé ou lors des vacances.

Malgré les mises en demeure que nous avons adressées à différents clubs de fitness en 2012 - notre enquête avait alors révélé que leurs conditions générales étaient beaucoup trop défavorables envers le client -, peu de choses ont changé. En 2014, notre centre de contact a traité pas moins de 567 dossiers de plaintes relatifs à des abonnements fitness. Même s'il est inférieur à celui de 2013 (603), ce chiffre reste beaucoup trop élevé pour ne pas traduire un problème persistant.

En décembre dernier, le SPF Economie adressait un procès-verbal à de nombreuses salles de fitness, car il était trop difficile pour les consommateurs de rompre des abonnements de longue durée. Les centres ont été appelés à modifier leurs contrats, sous peine d'amende. Le SPF Economie n'a toutefois pas souhaité divulguer le délai dont ils disposaient pour obtempérer.

Il va sans dire que nous continuerons à suivre ce dossier. Le rôle des salles de fitness ne se limite pas à vendre des abonnements. Elles ont non seulement la responsabilité d'encadrer les clients de manière à leur éviter toute blessure et risque pour la santé, mais aussi l'obligation d'appliquer des conditions contractuelles leur garantissant la liberté de mouvement nécessaire afin de renoncer à leur abonnement. ♥

> groupe) soient, selon nos résultats, loin de fournir les meilleurs services, elles détiennent en Belgique la plus grande part de marché : les répondants sont près d'1/4 à s'y rendre.

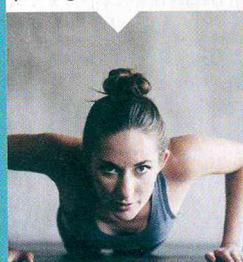
Les clients les plus satisfaits sont ceux de Kineo, EasyFit et Fit for Fun. Les membres de JIMS, et surtout de Life Style Fitness, HealthCity et Basic-Fit, sont en revanche moins élogieux quant aux mérites de leur salle de sport.

Le matériel de Life Style Fitness et Basic-Fit est celui dont les répondants sont le moins contents, surtout en ce qui concerne leur facilité d'utilisation et leur entretien. Selon eux, ces deux chaînes sont également celles où il faut attendre le plus longtemps avant qu'une machine ne se libère.

Pour chaque critère individuel, c'est généralement Basic-Fit qui obtient les plus mauvais scores des lieux testés, ce qui reflète d'emblée la stratégie de la chaîne : une offre de base à prix imbattables. En contrepartie, les clients doivent être prêts à faire des concessions au niveau du personnel, de l'offre et de la qualité des cours collectifs, de la propreté et de la présence d'installations supplémentaires (un sauna, par exemple).

Commandez votre guide gratuit

100
EXERCICES
pour garder la forme



Un livre truffé d'exercices simples et rapides, à réaliser facilement chez vous. Téléphonez-nous au 02 290 34 85 ou surfez sur www.testachats.be/guidespratiques