

## Reactie van de stichting Franchisenemersbelang:

### Wie zijn wij

De stichting Franchisenemersbelang is opgericht in 2012 door een voormalig franchisenemer van New York Pizza. Inmiddels hebben zich daarbij aangesloten diverse (ex) franchisenemers van andere ketens, aangevuld met (voormalig) professionals uit het bankwezen.

Het belangrijkste doel van de oprichters van de stichting is om aspirant franchisenemers te behoeden voor de vaak geraffineerde marketing, waarvan zij zelf ooit ook slachtoffer zijn geweest. Deze helaas (vaak negatieve) ervaringen van ex-franchisenemers, krijgen positieve waarde als zij toegankelijk zijn voor volgende starters. Daar ontbreekt het helaas vaak aan.

Wij proberen bijvoorbeeld meer objectief gemeten informatie beschikbaar te krijgen als tegengeluid voor de 'Goed Nieuws show' die soms onbelemmerd gepresenteerd wordt. Een belangrijk probleem is dat beroemde ex-franchisenemers niet de middelen bijeen kunnen brengen die daarvoor nodig zijn. Ook daarin bestaat dus een ongelijk speelveld tegenover franchisegevers die voldoende budget hebben voor het continue verspreiden van soms misleidende en onbewezen succesverhalen.

### Onze blik op de franchisemarkt

Wij hebben (ex-)franchisenemers in beeld van circa 40 ketens: onder meer: New York pizza, Flexibility Holding (met 7 uitzendlabels), de Scheidingsmakelaar, Expert, Streetone, Top1Toys, Bakker Bart, Op=Op, Kwalitaria, Bruna, diverse (voormalige) FHC formules, Telecombinatie (telefoonwinkel), Optie1 (telefoonwinkel), Subway, Profile de Fietsspecialist, Fietswereld, Jumper en Dobey (beiden dierenwinkels), Britt helpt (schuldhulpverlening), de Zuivelhoeve, Mijn Tafel (winkels), Kaldi (koffie), Shoeby en Lake Side (kledingwinkels), Claassen Moolenbeek & partners (financieel bedrijfsadvies), Cristal Cleaning (stomerijen), , Experiencefirst (uitzendbureau), OAMKB (boekhouding/accountancy).

### Algemene visie op het wetsvoorstel, tot verankering van de Nederlandse Franchisecode

Wij juichten al van harte toe dat de Nederlandse Franchisecode is opgesteld. Nu zijn we heel blij dat deze ook wettelijk wordt verankerd. Liever gisteren dan vandaag!!

De maatschappelijke en politieke discussie is gestart in november 2013 (motie van Dion Graus) die toen al aandrong op een beter verdienmodel en betere kaderstelling. De Nederlandse Franchise(gevers)vereniging had in het door haar gewenste proces van zelfregulering als eerste naar eigen zeggen twee ijzersterke kandidaten afgevaardigd. Ook onze achterban heeft bijgedragen aan de maatschappelijke discussie en aan tafel gezeten bij de door het Vakcentrum georganiseerde terugkoppelingsmomenten met franchisenemers. Wij herkennen dan ook niet de kritiek van franchisegevers dat de Nederlandse Franchisecode het gevolg zou zijn van een onzorgvuldig proces of een 'supermarktcode' zou zijn. De franchisenemers die wij in beeld hebben, behelzen geen enkele supermarktondernemer. Toch herkennen wij van alle onderwerpen in de code het belang ervan voor franchisenemers.

Nu de franchisegevers er alles aan lijken te doen om die beweging te blokkeren, is de wettelijke verankering daarom de enige manier om het maatschappelijk geformuleerde streven naar meer gelijkwaardigheid de noodzakelijke kracht bij te zetten. De Nederlandse Franchisector lijkt met alle weerstand vooral zeer conservatief. Men houdt kennelijk vooral vast aan bestaande machtsposities, ten koste van noodzakelijke innovatie. Met de code worden franchisegevers namelijk meer geprikkeld om hun toegevoegde waarde te bewijzen in plaats van krampachtig vast te houden aan de eenzijdige en dwingende contractvorming in combinatie met onbewezen 'succesverhalen' van soms sleetse formules.

## Meer specifieke illustratieve voorbeelden van goede punten uit de code

Vanuit de (negatieve) ervaringen van onze achterban, behandelen we hier – uitsluitend bij wijze van voorbeeld – een aantal pluspunten van de Nederlandse Franchisecode.

### *1<sup>e</sup> voorbeeld; Meer transparantie versus gebrek aan transparantie vooraf*

Een van de belangrijkste problemen van startende franchisenemers is de mist waarin zij starten. Objectieve en verifieerbare gegevens zijn niet beschikbaar. Franchisegevers benadrukken - overigens vooral achteraf - dat franchisenemers een onderzoek plicht zouden hebben.

Bij de werving is die opstelling echter nog 180 graden anders, zo heeft onze achterban ervaren. Dan presenteert de franchisegever zich als betrouwbare autoriteit die de positieve inschatting van de exploitatie baseert op zijn grote marktkennis en professionaliteit. Wie is dan de franchisenemer om aan die autoriteit te twijfelen, als hij geen inzage heeft in de cijfers die de franchisegever wel zegt te kennen? Juist door het ontbreken van die markt transparantie en het geblokkeerde contact met een eventuele voorganger, komt het er vaak ook op neer dat dit vertrouwen ook de enige optie is.

Die mist in combinatie met het (al dan niet terecht) uitstralen van autoriteit en professionaliteit biedt sommige slechtwillende ketens veel mogelijkheden tot misleiding of een te mooie voorstelling van zaken. Bij dergelijke ketens volgen generaties elkaar soms op, zonder dat er tussen die opvolgende generaties contact is. Geheimhoudingsplichten met hoge boetes staan aan informatie uitwisseling tussen opvolgende franchisenemers in de weg. Daardoor horen de opvolgende generaties vaak alleen het gefilterde verhaal over de (gestrande) voorganger dat de franchisegever kwijt wil.

Artikel 3 van de Nederlandse Franchisecode betekent in dit verband een stap vooruit voor startende franchisenemers. Wervingsinformatie met verwijzing naar resultaten moet objectief en verifieerbaar zijn. Ook historische gegevens van een eventuele voorganger moeten beschikbaar worden gesteld enz. Er moeten zorgvuldig en transparant onderbouwde omzet en kostenbegrotingen worden gemaakt. Daarmee ligt de 'lat een stuk hoger' dan nu het geval is.

Dat is belangrijk: Het starten van een franchiseonderneming vergt een forse (privé) investering met grote financiële risico's tot diep in de privésfeer. Een VOF of eenmanszaak is een familiebedrijf. Hele gezinnen kunnen terecht komen in faillissementen met alle gevolgen van dien voor schooluitval e.d.. Daar hoort natuurlijk een transparante en onderbouwde investeringsbegroting bij met voldoende zicht op rente- en aflossingsmogelijkheden. Dit doet dan immers recht aan de ernst van de gevraagde investering.

In die zin is de situatie te vergelijken met de bancaire zorgplichten. In de bancaire sector is iedereen het er inmiddels over eens dat klein zakelijke klanten (MKB) een vergelijkbare rechtsbescherming nodig hebben als consumenten. De banken hebben zich voorgenomen om uiterlijk 1 januari 2018 een Gedragscode ter bescherming van deze groep te hebben geschreven.

### *2<sup>e</sup> voorbeeld: Concurrentiebedingen ter bescherming van know how, niet t.b.v. marktverdeling*

Een tweede stap voorwaarts uit de NFC is dat er een grens komt aan de reikwijdte van concurrentiebedingen. Franchise valt onder de deelnemingsvrijstelling van Europese Mededingingsregels, maar die vrijstelling heeft (zie ook Europees onderzoek) soms juist een averechts effect (marktverdeling en kartelvorming).

De regels in de code geven in ieder geval een juridische (ingang) om te voorkomen dat franchisenemers gevangen zijn en blijven in een franchisecontract dat feitelijk inwisselbaar is met een willekeurige vergelijkbare dienstverlener. Er moet sprake zijn van specifieke beschermwaardige know how, om een concurrentiebeding te rechtvaardigen. Anders staat deze (conservatieve)

marktverdeling juist aan noodzakelijke vernieuwing van de markt in de weg. Zonder (conservatieve) concurrentiebedingen, worden franchisegevers beter immers geprikkeld om een toegevoegde waarde te leveren in een gezonde kosten- / batenverhouding. Dat voorkomt juist dat franchisegevers in slaap vallen, omdat hun franchisenemers toch nergens anders heen kunnen. Als concurrentiebedingen minder gemakkelijk kunnen worden bedongen, prikkelt dat juist tot meer innovatie. Franchisegevers moeten dan de toegevoegde waarde van hun formule echt bewijzen om franchisenemers aan zich te binden en vast te houden.

*3<sup>e</sup> voorbeeld: Ook tijdens de looptijd marktgegevens over de 'prestaties van de formule*

De Nederlandse Franchisecode dwingt de franchisegevers ook om tussentijds marktgegevens ter beschikking te stellen over de prestaties van de formule. Als het niet goed loopt met individuele franchisenemers krijgen zij vaak te horen dat dit aan hun ondernemerschap ligt.

Die door de franchisegever gestelde (individuele) oorzaak is – voor een eenling – amper te controleren. Onzekerheid vormt dan een dankbare voedingsbodem voor dit soort beweringen. In onze geledingen zijn ex ondernemers van Bakker Bart. In 2007 is kennelijk een vergelijkbare bewering door de toenmalige voorzitter van de franchisenemersvereniging inhoudelijk onderzocht door de winst- en verliesrekeningen van meerdere franchisenemers op te vragen en te vergelijken. De respons op dit onderzoek wees op een gemiddeld inkomen van een bakkersechtpaar van slechts circa € 13.000 per jaar. Wat ook de waarde van dit onderzoek is, ook hier is dus sprake van een oncontroleerbare mist. De franchisenemer worstelt met de vraag: Staan mijn problemen op zichzelf of is er sprake van een patroon? Het is goed dat hier nu meer duidelijkheid over geboden moet worden door de franchisegever.

*4<sup>e</sup> voorbeeld: Betere organisatie van franchisenemers*

Last but not least. Op dit moment zijn er maar weinig ketens waarbij de franchisenemers georganiseerd zijn (schatting 10 %). Bovendien zijn franchisenemers onderling vaak eenvoudig uit elkaar te spelen. Kritische elementen worden niet zelden geïsoleerd en uitgekocht/afgekocht. Het vergt veel moed en doorzettingsvermogen van individuele franchisenemers om de rug recht te houden in zo'n storm. Maar weinigen kunnen die moed opbrengen. Degenen die het wel opbrengen, eindigen niet zelden als 'roependen in de woestijn', terwijl de Goed Nieuws Show iedere keer weer een nieuwe aanvoer van franchisenemers vindt.

Ook daarin is een emancipatie van franchisenemers door een betere organisatie wenselijk. De regeling in de code die aanstuurt op het bevorderen (ook door de franchisegever) van één onafhankelijke franchisenemersvertegenwoordiging, is dan ook van groot belang om de branche tot meer 'volwassen verhoudingen' te bewegen. Zo kan meer weerwoord mogelijk worden bij de (nu zeer eenzijdige) contractvorming en ook een betere monitoring van de dienstverlening door de franchisegever.

### **Het kostenaspect van de franchisegever lijkt ons een drogreden**

Als wij de verschillende contracten van onze achterban naast elkaar leggen, zien wij heel veel overeenkomsten. Zodoende hoeft het wiel niet zo vaak te worden uitgevonden, als franchisegevers het nu willen doen voorkomen. Ze kunnen heel eenvoudig 'bij elkaar' afkijken, zoals ze nu ook steeds hebben gedaan.

### *Geschillenbeslechting*

De geschillenbeslechting is nog niet volledig uitgewerkt, maar dat is geen reden om de wettelijke verankering van de code nog langer uit te stellen.

Het is wel goed om hier over na te denken en te kijken naar de ontwikkelingen in de bancaire sector. Het zou goed zijn om te onderkennen dat kleine zelfstandigen in veel opzichten vergelijkbaar zijn met consumenten. Veel franchisenemers die wij in beeld hebben, hebben nooit de middelen (gehad) om een procedure tegen hun franchisegever te starten. Dat is dus ook een belangrijke reden – naast de moed die daarvoor nodig is - dat er niet zoveel procedures worden gevoerd. Franchisegevers hebben naar eigen zeggen miljoenen op de bank en legers advocaten om de strijd vol te houden tot de dood van de franchisenemer (Radio uitzending EenVandaag).

Zakelijke geschillen vallen bovendien in beginsel niet onder de dekking van de subsidieregels van de Raad voor Rechtsbijstand. Ook een rechtsbijstandsverzekering is kostbaar als de exploitatie mager is en er gekozen moet worden tussen schoolgeld en een verzekering.

Om die reden zou een laagdrempelige geschillenbeslechting nodig zijn, zowel qua kosten als qua procedure en inhoudelijke behandeling. Gewaakt moet worden voor ervaringen met Kifid, waar inmiddels de procedures soms lijken te worden bevolkt door dure advocaten, die wellicht ook budget krijgen om (negatief) te reageren op uw consultatie.

### **Onze conclusie**

Onze conclusie is om niet langer te wachten, maar voer in wat nu al klaar is. De ontwikkelingen rond de code maken onderdeel uit van een dynamisch proces. Gissen of het wel of niet werkt is slechts 'koffiedik' kijken. Gewoon een begin maken. Wij hebben al aangegeven dat wij in de code in ieder geval vele goede handvaten zien voor een meer gelijk speelveld.

Dank voor uw aandacht.