Rondetafelgesprek 8 juni 2017 vaste commissie EZ van de Tweede Kamer

Franchise is moderne dwangarbeid in combinatie met gedwongen winkelnering.

Als voormalig franchisenemer van Toscana IJsmakerij beperk ik mij tot de periode van 5 jaar van 2011 tot en met 2015 waarin ik als franchisenemer in Hoogeveen actief was.

Liever wilde ik het onderwerp in een wat breder perspectief plaatsen omdat ik in de aanloop naar het sluiten van de franchiseovereenkomst ook andere formules heb onderzocht maar dit voert voor dit moment misschien te ver.

Uiteindelijk heb ik besloten toe te treden tot de Toscana “formule” omdat het als soft-franchise werd gepresenteerd en de directie een aantal op het oog sympathieke standpunten innam.

“Formule” staat bewust tussen aanhalingstekens omdat het naar mijn mening geen formule is.

Wat is het dan wel: een bonte verzameling verkooppunten – niet al te ver uit elkaar – variërend van zelfstandige winkels met als enige inkomstenbron de verkoop van ijs en aanverwante zaken tot shops in supermarkten, snackbars en restaurants. Zelfs een kapper heeft een tijdlang Toscana ijs mogen verkopen.

Ongelijk speelveld

De verhoudingen tussen franchisegever en franchisenemer kunnen niet als gelijkwaardig worden bestempeld. De franchisegever beschikt over ervaring en cijfermateriaal over de afgelopen periode en de franchisenemer is vaak nog relatief nieuw op dit terrein. Cijfermateriaal wordt selectief verstrekt zo bleek achteraf.

Vestigingsplaatsen

De vestigingsplaatsen worden niet bepaald aan de hand van objectieve criteria als demografie of postcodegebieden. Eenieder die een Toscana IJssalon kan en wil financieren is welkom – ongeacht opleiding en/of ervaring.

Dit betekent in de praktijk dat nieuwe vestigingen worden geopend op fietsafstand van bestaande vestigingen. De negatieve gevolgen voor omzet en winst zullen duidelijk zijn.

Huurovereenkomsten

Franchisegevers kiezen er vaak voor om een aantrekkelijke locatie te huren en deze onder te verhuren aan de franchisenemer. Deze laatste komt daardoor in een ongelijkwaardige positie omdat bij beëindiging van de franchiseovereenkomst of bij conflicten hij of zij ook het pand kwijt is en in principe met inventaris en al het pand moet verlaten. Het maakt de franchisenemer kwetsbaar in de onderhandelingen met een franchisegever. Een aantal collega’s verkeerde in deze positie. Zelf had ik de huurovereenkomst op eigen naam.

Financiering

Over het algemeen is het financieren van een nieuwe onderneming niet eenvoudig. In mijn geval heb ik mijn vestiging zelf kunnen financieren. Van sommige collega’s begreep ik in de loop der jaren dat zij moeite hadden met de financiering. De oplossing werd gevonden in een lening van de franchisegever tegen een relatief hoge rente. Deze lening werd naar mijn mening opgebracht uit de provisie die de franchisegever van de leveranciers van de inventaris ontving.

Naar mijn mening zou de franchisegever zich moeten beperken tot het aanbieden van een financieringsarrangement van de huisbankier en niet zelf de lening verstrekken.

Assortimentskeuze

De Toscana ijssalons die uitsluitend moeten bestaan van de verkoop van ijs hebben een vrij beperk assortiment.

Het wordt niet op prijs gesteld er een zelfgekozen productgroep aan toe te voegen.

Zelf heb ik destijds gekozen om met ingang van 2012 bonbons en chocolade te verkopen om in voor- en najaar de omzet te verbeteren. Contractueel was er geen beletsel.

Wel werd mij op 29 februari 2012 ( kort voor de start van mijn tweede ijsseizoen ) door mijn franchisegever medegedeeld dat mijn franchise-overeenkomst na 2015 om die reden niet zou worden verlengd.

Acties

In de wereld van de franchise worden de acties veelal geïnitieerd door de franchisegever.

De franchisegever verdient altijd aan een actie doordat hij de goederen of de producten en het promotiemateriaal levert en hierop de normale marge ontvangt.

De franchisenemer dient op zijn beurt te zorgen voor voldoende personeel om de verwachte extra drukte op te vangen en ziet zijn marge dalen als gevolg van de actie: van – voor; tweede gratis etc.

Inkoop

Tijdens mijn contractperiode met Toscana IJsmakerij gold slechts een afnameplicht voor het ijs en de bekertjes. Voor veel andere artikelen en de diverse onderhoudscontracten waren er zgn. voorkeursleveranciers. De franchisegever deed het voorkomen dat wij franchisenemers de laagste prijs in de markt betaalden voor de best mogelijke kwaliteit. Niets bleek minder waar.

Voor vrijwel alle in te kopen artikelen en alle onderhoudsovereenkomsten kon ik als individuele ijssalonhouder een betere prijs bedingen voor gelijkwaardige of betere producten dan mij werd aangeboden door / via mijn franchisegever.

Doorberekening kosten ( of: hoe zet ik mijn franchisenemers op het verkeerde been ).

Tijdens een franchisevergadering werd bij meerderheid van stemmen besloten dat de kosten voor onderhoud van de website en narrow-castingschermen in de winkels vanaf dat moment voor 50 % zouden worden gedragen door de franchisenemers en 50 % door de franchisegever. Het verschuldigde bedrag werd aangekondigd zonder deugdelijke specificatie en middels automatische incasso tegelijk met een ijslevering geïncasseerd.

Hierop heb ik om de originele nota gevraagd. Nu bleek dat het bedrijf dat website en schermen onderhield een korting van liefst 50 % had toegepast. De franchisegever meende recht te hebben op de korting en bracht daarom de volledige nota in rekening bij de franchisenemers.

Protest hielp niet. Terugboeking van dit bedrag resulteerde in dreigementen als: ik gooi je van de website af tot ik pas je openingstijden niet aan en zelfs dreigen met stopzetting van de levering van ijs.

Levering aan derden

In het geval van Toscana IJsmakerij kwam het regelmatig voor dat ijs werd geleverd aan bedrijven in de directe nabijheid van een bestaande vestiging. Denkt u daarbij aan restaurants en cateringbedrijven. Dit is niet ongewoon in de wereld van de franchise: Bakker Bart levert deeg aan derden en Blokker bevoorraadt de Big Bazar vestiging op korte afstand van de Blokker franchisenemer.

Omzetgegevens

In 2011 ben ik gestart met mijn Toscana IJssalon. In de aanloop werden mij de omzetcijfers van 2008 en 2009 getoond. Beide jaren bleken achteraf topjaren in de ijsbranche en de crisis had zich nog niet in volle omvang ontvouwd. De omzetcijfers van 2010 heb ik ondanks meerdere verzoeken nooit ontvangen. Wel had de franchisegever een roerend verhaal over de bijzondere omstandigheden waardoor de omzetten over 2010 nogal tegenvielen. Er was inderdaad een bijzondere omstandigheid: een opgebroken weg voor de winkel. Achteraf bleek dat de prijzen in 2010 fors waren verhoogd ( soms met 20 % ). Hierdoor bleef vanaf 2011 een gedeelte van de klanten weg.

Overigens heb ik de omzet over 2011 met een omweg kunnen achterhalen. De juistheid van deze cijfers werd door mijn franchisegever ontkend. Daarop heb ik de omzetcijfers over 2007 en 2006 alsnog opgevraagd. Ook deze heb ik nooit gekregen: “daar ga ik echt niet aan beginnen”.

Beëindiging overeenkomst.

Met ingang van 2016 heb ik de franchise-overeenkomst aangetekend per brief opgezegd zoals de overeenkomst voorschreef. Mijn franchisegever weigerde overigens tot twee keer toe de aangetekende brief.

Alle vertrekkende franchisenemers voor mij zijn uiteindelijk verwikkeld geraakt in een conflict met de franchisegever, soms resulterend in rechtszaken. Dit laatste bleef mij bespaard.

Toch ontving ik in het najaar van 2016 nog een “vordering” van de vader (!) van de franchisegever over het jaar 2016. Buiten de contractperiode. Deze vordering is volledig uit de lucht gegrepen.

Na diverse aanmaningen door een incassobureau is er nu gedreigd met de deurwaarder.

In 2016 ben ik onder eigen naam verder gegaan met de exploitatie van mijn ijssalon.

Mijn gewezen franchisegever is er in geslaagd om ca. 300 meter verderop iemand een nieuwe

Toscana IJssalonvestiging te laten openen.

Deze nieuwe eigenaar zag zijn ijssalon als een speeltje en verdiende zijn inkomen onder meer met de exploitatie van supermarkten.

Als gevolg van zijn aanhoudende aanbiedingen en kortingsacties heb ik eind 2016 mijn winkel moeten sluiten.

Mijn voormalige docent recht formuleerde oplichting als volgt:

Oplichting is bewijsbaar worden bedonderd.

In mijn geval houdt deze definitie stand.

Coevorden, 31 mei 2017

J L van Ommen

Achtergrond:

Na het behalen van mijn Hotelschooldiploma heb ik diverse leidinggevende functies vervuld in horeca en recreatie. Daarna ben ik als hoofd van een controle-afdeling in dienst getreden van het Ministerie van Defensie. Aansluitend ben ik werkzaam geweest als facility manager bij het Ministerie van Binnenlandse Zaken. Mijn laatste werkgever was KPMG.