

Bruna hard in aanvaring met groot

Ondernemers betichten keten van machtsmisbruik

Wouter Keuning
Amsterdam

De verhoudingen tussen boekwinkelketen Bruna en een deel van zijn franchisenemers is totaal verziekt. Dat blijkt uit gesprekken die deze krant voerde met zes ondernemers en inzage in juridische documenten en interne stukken. Geen van de winkeliers, die allen een juridisch conflict hebben met het hoofdkantoor of dat kortgeleden hebben afgerond, wil met naam en toenaam in de krant, uit angst voor repercussies. 'Als je met de media praat, word je kapotgemaakt. En dat wordt dus ook gewoon op die manier tegen je gezegd', aldus een van hen.

De franchisegever wordt door de ondernemers machtsmisbruik verweten. Vanuit het hoofdkantoor in Houten wordt sinds ruim een jaar van meerdere ondernemers, met wie Bruna langlopende relaties heeft op 'lompe', 'agressieve', 'asociale' en 'rücksichtsloze' wijze afscheid genomen of er wordt een poging daartoe ondernomen. Het gaat voornamelijk om ondernemers die afgelopen jaren slecht draaiden en forse schulden hebben opgebouwd bij het hoofdkantoor. 'Uit het niets krijg je de mededeling dat je over twee weken je schulden moet afbetalen en dat anders je winkel niet meer beleverd wordt', vat een van hen samen wat alle gedupeerden hebben meegemaakt.

De vorige week door de keten aangekondigde verlaging van de franchisefee kan daarbij volgens de gesproken ondernemers niet eens gezien worden als een doekje voor het bloeden. Het is een sigaar uit eigen doos stellen zij, omdat tegelijk de bonussen worden afgeschafte. Diverse franchisenemers verklaren er onder de nieuwe afspraken zelfs nog verder op achteruit te gaan.

Pogingen tot communicatie over de situatie worden stevast en stelselmatig genegeerd en in veel gevallen worden inderdaad leveringsstoppen doorgevoerd. 'Vervolgens lopen de schulden verder op omdat je je winkel niet meer normaal kunt runnen en je huurinkomsten niet meer kunt voldoen. Voor je het weet staan ze daarna op de stoep om de sleutel van "hun" winkel te komen ophalen', aldus een gedupeerde ondernemer.

Prognoses

'Pas later bleek dat de ondernemer voor mij schuld op schuld had gestapeld'

Gedupeerde

'Voor je het weet staan ze op de stoep om de sleutel van "hun" winkel op te halen'

Formules Conflicten

Bruna is niet de enige franchisegever die in aanvaring komt met zijn ondernemers. Afgelopen tijd raakten talloze winkelketens in conflict met hun franchisenemers.

Onder meer Hema, Albert Heijn, Time Out, Subway, Biretco (de Fietsspecialist), Bakker Bart, DA, Otto Simon (Top 1 Toys), Shoeby, StreetOne, Cristal Cleaning, Yarden en Op=Op Voordeelshop kregen te maken met franchisenemers die advocaten inschakelden om hoog opgelopen ruzies te beslechten. Hoewel de inhoud van elk conflict steeds net anders is, gaan ze in grote lijnen allemaal over de scheve machtsverhouding tussen de franchisegevers en de franchisenemers. Hoe groot de problemen in de branche precies zijn, is lastig vast te stellen. De gevallen die naar buiten komen, zijn voornamelijk zaken die voor de rechter zijn gekomen en waarbij de uitspraak gepubliceerd is op rechtspraak.nl. De 41 uitspraken over franchiseovereenkomsten die in 2015 op die plek zijn gepubliceerd — deels opeenvolgende uitspraken in dezelfde zaak — vormen maar een topje van de ijsberg. Dat blijkt onder meer uit talloze rechterlijke uitspraken in bezit van het FD, die niet gepubliceerd zijn. Daar komt bij dat veel ondernemers met een conflict met hun franchisegever de stap naar de rechter helemaal niet maken, aangezien zij de middelen daarvoor niet hebben. Mede naar aanleiding van de conflicten in de branche heeft minister van Economische Zaken Henk Kamp franchisenemers en franchisegevers opgedragen samen te werken aan een ertecode. Dat proces verloopt tot op heden uiterst moeizaam. Concreet zicht op een datum waarop die code er zal zijn, is er nog niet.



Vestiging van Bruna in Rotterdam. Een flink aantal franchisenemers ligt overhoop met de winkelketen.

FOTO: HH

'Ze draaien je willens en wetens de nek om. Het persoonlijk leed is in veel gevallen niet te overzien. Mensen komen in de schuldsanering, moeten in sommige gevallen hun huis uit en worden er letterlijk doodziek van.'

Hoe omvangrijk het probleem bij Bruna exact is, is moeilijk te zeggen. Zeker is dat op dit moment meerdere ondernemers een advocaat in de arm hebben genomen en gaan proberen via de rechter hun gelijk te halen. Advocaat Alex Dolphijn van Ludwig & Van Dam staat de meesten van hen bij. 'Zes ondernemers hebben mij gevraagd om tegen Bruna te gaan procederen. Bovendien heb ik contact met nog eens honderd ontevreden ondernemers, die mij om advies over hun situatie vragen', aldus Dolphijn.

Uit reacties van ondernemers op een intern blog van Bruna-directeur Fred Zeegers blijkt in ieder geval dat de onvrede breed leeft en het vertrouwen in de huidige directie bij een groot aantal ondernemers ver te zoeken is. Volgens de franchisenemers zit-

ten minstens veertig ondernemers bij bijzonder beheer omdat ze meer dan € 50.000 schuld hebben bij de franchisegever.

Over de achtergronden van de slechte prestaties van hun winkels en de oplopen- de schulden zijn de ondernemers het in grote lijnen eens. Vrijwel zonder uitzondering zeggen ze op basis van verkeerde prognoses van Bruna hun winkel te hebben geopend.

'Je krijgt een mooi papiertje van ze met daarop de te verwachten omzet en winst voor de komende jaren', vertelt er een over zijn situatie. 'Dat ziet er natuurlijk allemaal heel florissant uit. Pas later bleek dat de franchisenemer die vóór mij op die locatie zat al jaren verlies op verlies stapelde. Je kunt natuurlijk zeggen: had dan meer onderzoek gedaan voordat je begon — al weet ik niet of ik dit überhaupt boven tafel had gekregen —, maar vergeet niet dat de bank ook blindvaart op zo'n prognose. Die geeft op basis daarvan wel of niet financiering. Dan moet je er als ondernemer toch van uit kunnen gaan dat dat een degelijk verhaal is?'

deel franchisers



Bruna Cijfers

Winkelketen

337

vestigingen, waarvan
40 eigen filialen

Omzet

€ **177** mln

2013

€ **161** mln

2014

Nettoverlies

€ **1,6** mln

2013

€ **4,4** mln

2014

Uitspraak Kort geding

Een Bruna-ondernemer in Eelde heeft twee weken geleden een kort geding gewonnen tegen zijn franchisegever. Dat blijkt uit een nog niet gepubliceerd vonnis, in het bezit van Het Financieele Dagblad. De zaak draaide om een zogenoemd postnon-concurrentiebeding. Bruna wilde zijn relatie met het vestigingspunt in Eelde stoppen. De franchisenemer, die op verzoek van Bruna zelf huurder van het winkelpand was geworden, wilde de zaak onder

eigen naam voortzetten. Bruna, dat zelf onduidelijk was over de wens om een vestiging in Eelde te houden, verbood de ondernemer de winkel echter onder eigen naam voort te zetten en verwees daarbij naar het postnon-concurrentiebeding in zijn contract. De rechter oordeelde dat Bruna geen belang heeft vast te houden aan het postnon-concurrentiebeding zolang de keten zelf geen concrete plannen heeft actief te blijven in Eelde.

Ook de verschuiving van een softfranchiseformule met veel ruimte voor eigen inbreng naar hard franchise waarbij voor lokaal ondernemerschap geen ruimte meer is, speelt mee. 'Van de boeken die ik tegenwoordig geleverd krijg, weet ik van tevoren al dat ik 60% niet ga verkopen. Daarover een gesprek met ze voeren is onmogelijk. Er moet gewoon geleverd worden. Zo lopen mijn schulden wel op, ja. Nu is opeens aangekondigd dat we bloemen moeten gaan verkopen en kerstbomen. Wat móét ik ermee?' aldus een winkelier.

Dat zaken anders moeten spreken vrijwel niemand van de ondernemers tegen. Zij weten ook dat het moederbedrijf de omzet ziet teruglopen en de verliezen zich opstapelen. Dat de wereld om hen heen verandert en consumenten en hun behoeften daarmee ook. Een van de franchisers zegt: 'Het is niet dat wij tegen veranderingen zijn, maar de manier waarop die nu worden doorgevoerd is zo hard, dat kan gewoon niet. Zo ga je niet met mensen om.'