

Bron: AD - alle edities en diverse regionale dagbladen. 14 september 2016

## Winkeliers weg om mislopen online-omzet

**Zo'n vijftien winkeliers vertrekken bij Bruna, omdat ze geen cent verdienen aan klanten die online kopen. Franchisenemers van Albert Heijn zijn ook niet blij.  
Annemieke van Dongen - Rotterdam**

De Bruna-winkeliers weigeren de nieuwe voorwaarden te tekenen die de boekenketen voor zijn franchisenemers heeft opgesteld. Dat bevestigt een woordvoerder van Bruna. „Helaas betekent dit dat we naar verwachting afscheid gaan nemen van ongeveer vijftien ondernemers.”

De zelfstandige ondernemers liggen al langer in de clinch met de eigenaar van de formule die ze huren. Het conflict draait om de verdeling van verschillende kosten en baten, waaronder die van de webshop. „Bruna verplicht haar franchisenemers in hun winkels reclame te maken voor bruna.nl. Maar zelf verdienen zij niets aan de boeken die hun klanten online bestellen”, zegt advocaat Alex Dolphijn, die een aantal franchisenemers bijstaat in hun strijd tegen Bruna. „Dat is onterecht, want ondernemers betalen een flinke vergoeding voor het exclusieve recht om een Bruna-winkel uit te baten in een bepaald gebied. Online kaapt Bruna nu zelf hun klanten weg.”

Ook de franchisenemers van Albert Heijn zijn boos omdat ze niet profiteren van de e-commerce-activiteiten van hun moederbedrijf. Ze dreigen daarom naar de rechter te stappen, meldde vakblad Distrifood onlangs op basis van een brief van de Vereniging van Albert Heijn Franchisenemers (die zelf geen toelichting wil geven). Als klanten hun boodschappen via ah.nl laten thuisbezorgen, verdienen de ongeveer 220 zelfstandige AH-winkeliers daar niks aan. Dat geldt ook voor maaltijdboxen die mensen online bestellen en in de winkel afhalen. Ondernemer John van Vuuren van Albert Heijn in Werkendam beschouwt de bestelbusjes van ah.nl die in zijn dorp rondrijden daarom als broodroof. „Dat is concurrentie in mijn eigen marktgebied.” Samen met ruim dertig andere AH-franchisenemers opende hij daarom een alternatieve webshop: ah-boodschappen.nl. Bestellingen die Werkendamse klanten daar plaatsen, komen niet bij het hoofdkantoor in Zaandam terecht, maar rechtstreeks bij hem. Bijna 3 procent van zijn omzet komt nu van klanten die hij zelf bedient via zijn afhaalpunt, zegt hij. Hoeveel er toch op ah.nl belanden, weet hij niet. „Maar tegenwoordig zie ik aanmerkelijk minder AH-busjes rondrijden in het dorp.”

Bij het gros van de ruim 700 franchiseformules in Nederland zorgt de verschuiving naar online voor conflicten, zegt directeur Patricia Hoogstraaten van het Vakcentrum, de brancheorganisatie van zelfstandige winkeliers. „In een aantal gevallen zijn die netjes opgelost, zoals bij Jumbo, waar winkeliers wel meedelen. Maar het speelt bijvoorbeeld ook in de mode. Winkeliers mogen van sommige franchisegevers amper voorraad aanhouden. Als een klant de juiste maat vervolgens online bestelt, komt dat geld in de centrale kassa van de franchisegever terecht. Dat is kannibalisme.”

Franchisegevers investeren in de webshop, zegt Dolphijn. „Maar de centrale promotie en logistiek zijn diensten waar franchisenemers voor betalen. Zij zijn degenen die de lokale voetbalclub sponsoren en op de braderie staan. De online omzet uit hun postcodegebied komt hen toe.” Albert Heijn laat weten met zijn franchisenemers in gesprek te zijn. Bruna stelt dat de winkeliers indirect meedelen in de omzet van de webshop. „Dat geld komt in een apart potje, dat we reserveren voor investeringen in de winkels.”

### CONFLICT

#### Franchisecode haalt weinig uit

De Vereniging van AH Franchisenemers en Albert Heijn stonden gisteren tegenover elkaar in de rechtszaal wegens een slepend conflict over de verdeling van kosten en opbrengsten. Ook bij

onder meer Bakker Bart en Hema liepen ruzies met franchisenemers afgelopen jaren hoog op. Voor de circa 30.000 franchisenemers in Nederland heeft samenwerking grote voordelen, zoals bij inkoop en reclame. Maar regelmatig fungeren ondernemers feitelijk als bedrijfsleiders, met amper zeggenschap, terwijl hun eigen geld wel in de zaak zit. Van de afgesproken franchisecode komt nog weinig terecht. Minister Kamp van Economische Zaken overweegt nu de code in de wet te verankeren.

**Franchisenemers moeten wel reclame maken, maar online verdienen ze niets**

– Alex Dolphijn