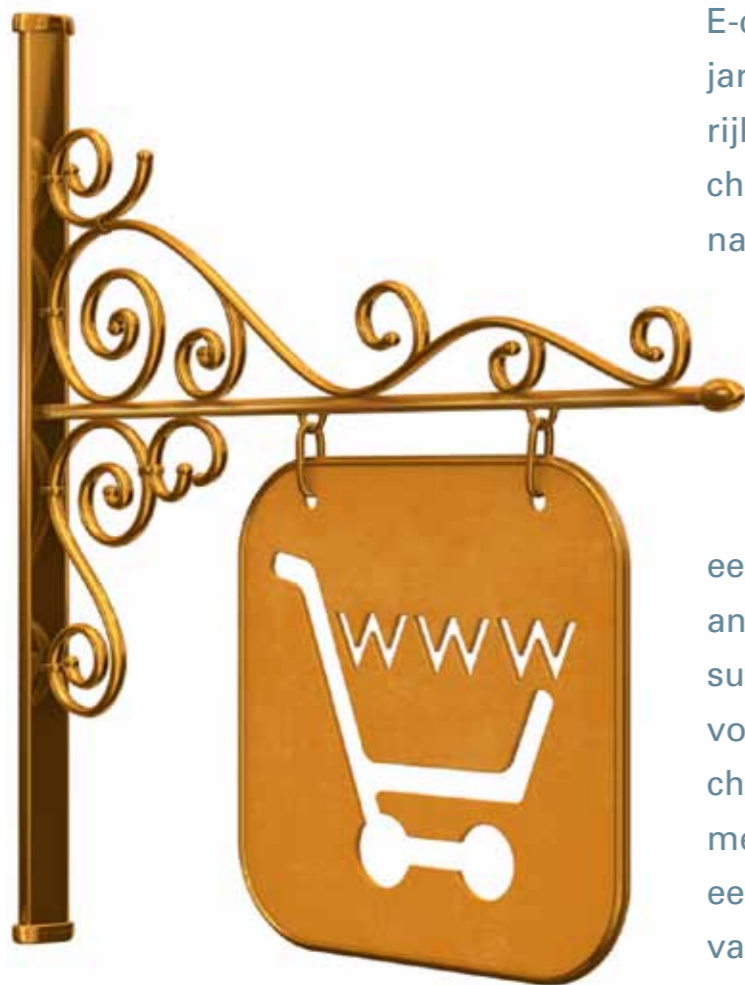


Fr@nchise en e-commerce: enkele juridische valkuilen



E-commerce heeft de afgelopen jaren binnen franchising een belangrijke rol gekregen. Waren de franchiseformules in eerste instantie met name gericht op de fysieke winkels, tegenwoordig heeft het overgrote deel van de franchiseformules toegang tot internet om hun goederen aan te kunnen bieden aan de consument. Hoewel dit een natuurlijk gevolg is van het veranderende koopgedrag van de consument kan de verkoop via internet, voor zowel franchisegevers als franchisenemers, de nodige kopzorgen met zich meebrengen. In dit artikel een overzicht van enkele juridische valkuilen.

REGELGEVING MET BETREKKING TOT DE WEBSHOP

Met betrekking tot een webshop bestaat een woud aan regels waar aan voldaan moet worden, het merendeel afkomstig uit Europese richtlijnen. Enkele voorbeelden, inclusief de sancties bij overtreding:

- Nadat de consument de 'bevestigingsbutton' heeft aangeklikt, bent u er nog niet. U moet nog een bevestiging van de bestelling zenden. Gebeurt

dit niet, dan kan de consument de overeenkomst ontbinden. Dat is niet prettig, zeker niet wanneer er enige tijd verstreken is en het om producten gaat die aan waardevermindering onderhevig zijn.

- U dient aan diverse informatieverplichtingen te voldoen, bijvoorbeeld het weergeven van uw identiteit en (bezoek)adres, kenmerken van de zaak, prijs (inclusief belastingen) en informatie over de garantie. Gebeurt

dit niet, dan kan de consument de overeenkomst ontbinden gedurende een periode van drie maanden.

- De wet verplicht u een zogenaamd privacy statement te hanteren. Hier dient u bijvoorbeeld in op te nemen welke gegevens u verwerkt van de consument, met welk doel u dat doet en hoe de consument inzage kan verkrijgen. Als u gegevens wilt verstrekken aan derden, dient u hiervoor expliciet toestemming te

vragen aan de consument. Op grond van de privacy wetgeving dient uw webshop ook adequaat beveiligd te zijn tegen hackers. Is dat niet het geval, dan is dat formeel een overtreding van de wet.

- Werkt u met cookies? Dan is een cookieverklaring verplicht. Dit onderwerp staat momenteel op de politieke agenda, wat er mogelijk toe leidt dat de huidige verplichtingen worden afgezwakt. Vooralsnog staat de wettelijke verplichting tot een dergelijke cookieverklaring formeel nog overeind en komt aan de Autoriteit Consument en Markt een forse boetebevoegdheid toe (tot € 450.000). U doet er dan ook goed aan tenminste een beleid vast te stellen ten aanzien van het gebruik van cookies.

Overigens zal de wetgeving binnenkort wijzigen, want de 'Europese Richtlijn Consumentenrechten' dient eind 2013 in de Nederlandse wetgeving opgenomen te worden. Deze wetgeving zal dan mogelijk in juni 2014 in werking treden. Enkele belangrijke wijzigingen zijn een langere ontbindingstermijn voor de consument (veertien dagen in plaats van de huidige zeven dagen) en een langere herroepingstermijn als niet is voldaan aan voornoemde informatieverplichting (een jaar in plaats van drie maanden). Ook dient in de toekomst onder andere een "herroepingsformulier" te worden meegezonden en gaan er verregaande eisen gelden met betrek-



Jan-Willem Kolenbrander

king tot de op te nemen informatie bij de 'bevestigingsbutton'. Goed opletten dus!

MEDEDINGING

Op grond van (Europese) wetgeving heeft elke franchisenemer in principe het recht om via internet zijn goederen of diensten aan te bieden aan consumenten. Een franchisegever kan haar franchisenemers in beginsel dan ook niet belemmeren om zelf een webshop te onderhouden, omdat dit een schending van de mededinging (kartelverbod) is. Ook indirecte belemmeringen kunnen onder dit kartelverbod vallen, zoals de verplichting voor een franchisenemer om consumenten uit het rayon van een andere franchisenemer automatisch door te sturen naar die andere franchisenemer. Niet elke belemmering is mededingingsrechtelijk verboden. De franchisegever kan onder meer kwaliteitseisen voorschrijven waaraan de webshop van een franchisenemer dient te voldoen. Denk daarbij aan zaken als taalgebruik, kleuren en gebruik van logo's. Ook kan de franchisegever eisen dat er voldoende 'offline' verkocht wordt om de continuïteit van de fysieke winkel(s) van franchisenemer te waarborgen.

Het is van belang om hieraan voldoende aandacht te besteden. Zou een rechter immers van mening zijn dat er sprake is van een (mededingingsrechtelijk) niet-toelaatbare beperking van internetverkoop, dan kan dat tot gevolg hebben dat de gehele franchiseovereenkomst nietig wordt verklaard. Voor de wet heeft deze overeenkomst dan nooit bestaan. Dat houdt dus ook in dat mogelijk alle franchiseovereenkomsten binnen de formule nietig zijn, wat uiteraard grote consequenties heeft voor de continuïteit van de formule.

ZORGPLICHT

Wordt er binnen de formule gebruik gemaakt van een landelijke webshop,



Teun Pouw

die wordt geëxploiteerd door de franchisegever? Dan kan de vraag gesteld worden of een dergelijke webshop een ontoelaatbare inbreuk vormt op de exclusieve rayons van de afzonderlijke franchisenemers. De franchisegever 'trekt' door middel van haar webshop potentieel immers omzet weg bij de franchisenemers, terwijl laatstgenoemden wel een fee betalen voor een exclusief rayon binnen de formule. Er bestaat op dit punt nog geen eenduidige rechtspraak. Op grond van de rechtspraak die wel voorhanden is, kan verdedigd worden dat een landelijke webshop van de franchisegever in bepaalde gevallen op gronden van de redelijkheid en de billijkheid gekwalificeerd kan worden als een ontoelaatbare inbreuk. De franchisegever zou in een dergelijk geval aansprakelijk kunnen zijn voor de schade die de franchisenemers lijden. Het verdient dan ook de voorkeur dat er bij de lancering van een dergelijke landelijke webshop aandacht wordt besteed aan de belangen van alle partijen binnen de franchiseformule.

Op grond van het voorgaande mag het duidelijk zijn dat er ter zake een webshop diverse juridische valkuilen zijn aan te wijzen. Let daar dan ook op als u het voornemen hebt om een webshop te beginnen, ongeacht of u nu franchisenemer bent of franchisegever. +

Jan-Willem Kolenbrander en Teun Pouw
De Clercq Advocaten Notarissen
franchise@declercq.com