

'Niet elke online bestelling kost de franchisenemer klanten'

15-08-2018 09:39



E-commerce is bij heel veel winkelformules een bron van conflicten. Franchisenemers hebben meestal een beschermd gebied afgesproken, maar de webwinkel gaat voorbij aan die rayons. “En dan kunnen de emoties hoog oplopen”, stelt Jan-Willem Kolenbrander van De Clercq Advocaten Notariaat in [Het Financieele Dagblad](#).

HEMA heeft een conflict met franchisenemers over de rekening van de webwinkel, maar ook retailers als Albert Heijn en Bruna verschenen in het verleden om die reden voor de rechter. Het blijkt moeilijk om aanvullende afspraken te maken op franchisecontracten, onder meer omdat online verkopen lang niet altijd winstgevend zijn.

Daarnaast is het niet altijd duidelijk hoeveel omzet de webwinkel wegneemt bij de winkelier. “Niet elke bestelling in de webshop kost de franchisenemer klanten”, stelt Kolenbrander. Zo kunnen het mensen zijn die geen zin hebben om naar de winkel te komen. Verder onderschatten franchisenemers hoe moeilijk en kostbaar het is om een webshop goed te laten draaien, of overschatten ze wat er wordt verkocht.

Duidelijke afspraken met oog voor de belangen van beide partijen is volgens Kolenbrander de enige oplossing. Zo geeft Simon Lévelt franchisenemers klanten geld als een klant uit zijn postcodegebied iets bestelt. “Het blijft een uitdaging om de ondernemers positief over online verkoop te krijgen, de kansen te zien en clicks en bricks te omarmen”, zei mede-eigenaar Mikkel Levelt daarover tegen [RetailTrends](#).