

# DE NEDERLANDSE FRANCHISE CODE

# De Nederlandse Franchise Code

Hoofdstuk <b>1</b>	Definities	pagina	<b>5</b>
<b>2</b>	Algemene principes en verplichtingen		<b>8</b>
<b>3</b>	Werving, publiciteit en wederzijdse informatievoorziening/plicht en voorovereenkomsten		<b>15</b>
<b>4</b>	Specifieke verplichtingen met betrekking tot de franchiseovereenkomst		<b>19</b>
<b>5</b>	Principes inzake geschilbeslechting		<b>22</b>

## De Nederlandse Franchise Code

Franchise is een bijzondere vorm van samenwerking en franchising is een systeem voor de afzet van goederen en/of diensten en/of de toepassing van technologie, gebaseerd op een hechte en voortdurende samenwerking tussen juridisch en financieel zelfstandige en onafhankelijke ondernemingen, de franchisegever en franchisenemer. De franchisegever verleent daarbij aan zijn individuele franchisenemers het recht en legt hen de verplichting op om een bedrijf te exploiteren volgens het concept van de franchisegever.

De Nederlandse Franchisecode (“NFC”) bevat zelfregulerende gedragsregels ten behoeve van deze voor de Nederlandse economie zo belangrijke sector en is tot stand gekomen na overleg tussen vertegenwoordigers van franchisegevers en franchisenemers. De sector heeft hiermee zelf verantwoordelijkheid genomen voor het opstellen van gedragsnormen die er toe strekken dat de belangen van zowel franchisenemers als franchisegevers in het kader van hun onderlinge samenwerking evenwichtig worden behartigd. De NFC sluit aan bij wat de sector nodig heeft en moet een levend instrument zijn. Het denken over goed franchisenemer- en franchisegeverschap blijft immers in ontwikkeling evenals de economie waarin beiden functioneren.

De NFC neemt onder andere als uitgangspunt de Europese Erecode Inzake Franchising (“EEF”)<sup>1</sup>.

De NFC is een richtinggevend kader waarin moderne en breed gedragen opvattingen over goed franchisenemer- en franchisegeverschap zijn opgenomen in de vorm van gedragsnormen. Deze geven onder meer een nadere invulling aan de over en weer door franchisegevers en -nemers in acht te nemen redelijkheid en billijkheid voorafgaand aan, tijdens en na beëindiging van de franchise relatie.

De NFC biedt de nodige waarborgen voor transparantie, integriteit en overleg. Bepalend voor de werking van de NFC is hoe de franchisegevers en franchisenemers met de NFC omgaan. De NFC werkt volgens het ‘pas toe of leg uit’ principe. Dit houdt in dat toepassing van de normen van de NFC het uitgangspunt vormt. Regels die betrekking hebben op omstandigheden die zich in concreto niet voordoen binnen een bepaald samenwerkingsverband, kunnen vanzelfsprekend buiten toepassing worden gelaten. Dit kan zich bijvoorbeeld voordoen bij soft-franchise of bij coöperaties. Als franchisegever en franchisenemer besluiten dat bepaalde NFC-regels niet (kunnen) worden toegepast en/of dat daarvan moet worden afgeweken, moet op transparante wijze en op een passend detailniveau schriftelijk worden verantwoord waarom dat zo is en op welke manier de principes vervat in de NFC dan (wel) worden geborgd. Deze uitleg wordt als bijlage aan de franchiseovereenkomst toegevoegd. Dit ‘pas toe of leg uit’ principe is van toepassing op de hele NFC met uitzondering van hoofdstuk 1 (definities) en maakt maatwerk mogelijk.

De bepalingen in de NFC zijn meestal voorzien van een toelichting. In de toelichting zijn, waar van toepassing, typische voorbeelden uit diverse sectoren opgenomen om de bedoeling van de codebepalingen te illustreren. Deze toelichting is onlosmakelijk verbonden met de bepalingen in de NFC.

De NFC kan in aanvulling op, of ter ondersteuning van, de franchiseovereenkomst worden gebruikt ter toetsing van concreet gedrag van franchisegever en franchisenemer. Door de expliciete schriftelijke verantwoording omtrent de nakoming van de gedragsnormen en omtrent de mate waarin voor afwijking van die normen verantwoorde en gemotiveerde keuzes zijn gemaakt, worden de wijze van naleving en de afwijkende keuzes toetsbaar in het kader van geschilbeslechting voor de franchisesector. Het geeft een geschil beslechtende instantie een mogelijkheid, een concreet handvat, om in voorkomend geval de mate van naleving van de NFC en eventuele gronden voor afwijking daarvan mee te wegen bij de beslechting van een concreet geschil.

De inhoud van franchiseovereenkomsten die al bestaan op het moment van invoering van de NFC wordt niet geraakt door de NFC. Dit neemt niet weg dat de NFC als richtinggevend kader gebruikt kan worden om na te gaan of betrokkenen bij die bestaande franchiseovereenkomst zich feitelijk langs de lijnen van de NFC gedragen. Voor franchiseovereenkomsten die worden afgesloten na invoering van de NFC is het zaak dat wordt geborgd dat aan de eisen van de NFC wordt voldaan. Dit geldt voor nieuwe franchiseovereenkomsten en ook voor verlengingen, al dan niet stilzwijgend.

<sup>1</sup> De EEF is van toepassing in de relatie tussen de franchisegever en zijn individuele franchisenemer(s) en biedt een referentiekader waaraan franchiseorganisaties hun gedrag kunnen toetsen. De diverse Europese franchiseverenigingen hebben zich aan de EEF verbonden en hebben in hun statuten vastgelegd dat hun leden franchisegevers verplicht zijn de EEF toe te passen.

## Hoofdstuk 1 | Definities

- 1.1 **Franchise** is een vorm van samenwerking tussen juridisch en economisch zelfstandige (rechts)personen, waarbij de ene partij (de franchisegever) aan de andere partij (de franchisenemer) het recht verleent om zijn franchiseformule te exploiteren voor de afzet van goederen en/of diensten. Zowel franchisegever als franchisenemer beogen daarbij voor beiden een ondernemersinkomen te realiseren.
- 1.1 **Franchise**  
De definitie van franchise in de NFC benoemt de wezenlijke kenmerken die franchise heeft als een samenwerking tussen de franchisegever en de franchisenemer en hun gezamenlijke benadering van de markt. Dit houdt in dat voor het antwoord op de vraag of er sprake is van franchise niet de juridische kwalificatie of naam van een samenwerkingsverband doorslaggevend is, maar wel het gebruik van de franchiseformule en hoe de samenwerking feitelijk werkt. Met andere woorden: het is denkbaar dat ondernemers een contract met elkaar sluiten onder een andere noemer, bijvoorbeeld 'inkoopcombinatie', maar als hun feitelijke onderlinge verhoudingen en marktbenadering onder de definitie van franchise vallen, is er sprake van franchise in de zin van de NFC en dient de NFC te worden gerespecteerd. Een samenwerking die binnen het geheel van de onderneming van zeer ondergeschikt belang is, zoals het plaatsen van een verkoopdisplay, valt buiten het bereik van de NFC.
- 1.2 **Franchiseformule**: een formule voor het fysiek en/of digitaal kopen, verkopen, doorverkopen, verlenen of produceren van goederen of diensten door een franchisenemer onder een embleem, handelsnaam of merk van de franchisegever, in overeenstemming met diens bijstand, aanwijzingen en knowhow, waarmee de toepassing van (een) eenvormige commerciële methode(n) wordt beoogd tegen een passende vergoeding.
- 1.2 **Franchiseformule**  
Activiteiten die hetzelfde merk, embleem of dezelfde handelsnaam gebruiken en waarmee de franchisegever dezelfde markt bedient als zijn franchisenemers, kunnen niet worden gezien als een andere formule, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen tussen franchisegever en franchisenemer.  
Het staat de franchisegever vrij om activiteiten onder andere merken of handelsnamen te ontwikkelen, of onder hetzelfde merk, embleem of handelsnaam actief te worden op markten, een en ander voor zover hij niet direct of via een derde concurreert met de franchise onderneming(en) van de franchisenemer(s).
- 1.3 **Franchisegever**: de (rechts)persoon die zijn franchiseformule beschikbaar stelt aan een franchisenemer, tegen directe en/of indirecte vergoeding.
- 1.3 **Franchisegever**  
Het eigendom of recht op de franchiseformule ligt bij de franchisegever, die gehouden is daarvan zodanig gebruik te maken dat dat recht doet aan een evenwichtige samenwerking met de franchisenemer. Bij master-franchise fungeert de master-franchisenemer meestal als franchisegever voor zijn franchisenemers.
- 1.4 **Franchisenemer**: de (rechts)persoon die, juridisch en economisch zelfstandig, voor eigen rekening en risico een onderneming exploiteert en daarbij tegen directe en/of indirecte vergoeding gebruik maakt van een franchiseformule.
- 1.4 **Franchisenemer**  
De franchisenemer is een zelfstandig ondernemer die zijn bedrijf exploiteert met inachtneming van de afspraken die gelden binnen de franchiseformule.  
Het is niet de bedoeling dat de franchisenemer in de praktijk wordt aangestuurd als een werknemer van de franchisegever. Dit sluit aan bij de jurisprudentie van de Centrale Raad voor Beroep.
- 1.5 **Franchiseovereenkomst**: de vastlegging van de samenwerking waarin de rechten en verplichtingen van de franchisegever en de
- 1.5 **Franchiseovereenkomst**  
Onder de franchiseovereenkomst vallen alle contracten en bedingen, sideletters, addenda, raamovereenkomsten waarin aspecten van de

franchisenemer beschreven staan betreffende de exploitatie van een onderneming van de franchisenemer volgens de franchiseformule.

- 1.6 **Knowhow:** Een geheel van (niet geotrooieerde) kennis dat voortvloeit uit de ervaring en het onderzoek van de franchisegever.
- Dit geheel van kennis is geheim, wezenlijk en bepaald, waarbij:
- ‘wezenlijk’ betekent dat de knowhow voor de franchisenemer belangrijk, nuttig en toepasbaar is bij exploitatie van zijn onderneming.
  - ‘geheim’ betekent dat de knowhow niet algemeen bekend of gemakkelijk verkrijgbaar is.
  - ‘bepaald’ betekent dat de knowhow voldoende beschreven is zodat kan worden vastgesteld of en in welke mate aan de voorwaarden ‘geheim’ en ‘wezenlijk’ wordt voldaan.

samenwerking tot exploitatie van de franchiseformule zijn vastgelegd. Dit kan onder omstandigheden bijvoorbeeld ook de huurovereenkomst of een coöperatiecontract zijn. Onderscheidend is niet of deze overeenkomsten tussen exact dezelfde (rechts) personen worden gesloten. Individuele afspraken (bijvoorbeeld sideletters) dienen niet de strekking te hebben bepaalde collectieve afspraken voor alle of een groot deel van de franchisenemers te wijzigen.

#### 1.6 **Knowhow**

De knowhow is de kern van de franchiseformule. Het is deze kennis die voor de franchisenemer in belangrijke mate de meerwaarde biedt ten opzichte van ondernemen buiten de franchiseformule. De beschrijving van de knowhow dient te zijn opgenomen in de franchiseovereenkomst of in een afzonderlijk document bij de franchiseovereenkomst, zoals een handboek. Knowhow moet wezenlijk, geheim en bepaald zijn. Deze drie kenmerken gelden cumulatief. Dat wil zeggen dat ze alle drie gelijktijdig aanwezig moeten zijn.

‘Wezenlijk’ betekent dat de knowhow informatie omvat die onontbeerlijk is voor de franchisenemer, zoals specifieke informatie over het gebruik, de verkoop of doorverkoop van goederen of diensten. Denk bijvoorbeeld aan aanwijzingen voor de presentatie van producten voor de verkoop, het gebruik van specifieke producten bij de geleverde diensten, methoden van contact met klanten, administratie en financieel beheer.

De knowhow moet nuttig zijn ter bescherming van de formule, de franchisegever en zijn franchisenemers. De franchisenemer kan dankzij de knowhow zijn concurrentiepositie verbeteren door het aangaan van een franchiseovereenkomst, met name doordat hij zijn prestaties kan verbeteren of gemakkelijker toegang kan verkrijgen tot een nieuwe markt.

‘Geheim’ betekent dat de informatie in zijn volledigheid en samenstelling niet gemakkelijk verkrijgbaar is buiten de verstrekking door de franchisegever.

‘Bepaald’ betekent dat de knowhow voldoende gedetailleerd moet zijn beschreven om te kunnen beoordelen of het geheel aan informatie voldoet aan de criteria ‘geheim’ en ‘wezenlijk’.

Er is een verschil tussen knowhow en bedrijfsvertrouwelijke informatie. Bedrijfsvertrouwelijke informatie heeft, anders dan knowhow, een beperkte ‘houdbaarheid’ en is vooral relevant binnen het kader van een bestaande samenwerkingsrelatie. Dit onderscheid is vooral van belang in het licht van postcontractuele concurrentiebedingen. Knowhow kan worden beschermd met een (postcontractueel) concurrentiebeding, bedrijfsvertrouwelijke informatie niet. Daarvoor bestaan alternatieven, zoals een geheimhoudingsovereenkomst.

### 1.7 Een non-concurrentiebeding is:

- a. elke directe of indirecte verplichting van de franchisenemer om, al dan niet via een rechtspersoon of samenwerking met derden, tijdens de looptijd van de franchiseovereenkomst geen goederen of diensten te produceren, te kopen, te verkopen of door te verkopen die concurreren met de franchiseformule; en/of
- b. het verbod ten laste van de franchisenemer om tijdens de looptijd van de franchiseovereenkomst zeggenschap te hebben in een onderneming die concurreert met de franchiseformule of zodanig te zijn betrokken bij een dergelijke onderneming dat de geheimhouding van de knowhow niet is verzekerd; en/of
- c. de verplichting van de franchisenemer om na afloop van de franchiseovereenkomst gedurende een bepaalde tijd en in een bepaald gebied geen goederen of diensten te produceren, te kopen, te verkopen of door te verkopen die concurreren met de franchiseformule.

### 1.8 Exclusiviteitsbedingen

- a. Exclusiviteitsbedingen regelen de verplichting van de franchisenemer:
  1. om de franchiseformule uitsluitend te exploiteren in zijn in de franchiseovereenkomst bepaalde vestiging(en) en/of
  2. binnen een in de franchiseovereenkomst bepaald exclusiviteitsgebied en/of
  3. om op de relevante markt meer dan 80% van zijn totale aankopen van contractgoederen of -diensten en substitutie daarvan bij de franchisegever of een door de franchisegever aan te wijzen derde te betrekken.
- b. Exclusiviteitsbedingen regelen de verplichting van de franchisegever om:
  1. in het exclusiviteitsgebied van de franchisenemer geen andere franchisenemer aan te stellen en/of
  2. zelf binnen het exclusiviteitsgebied van de franchisenemer geen goederen en/of diensten actief aan te bieden binnen de franchiseformule zoals gedefinieerd in artikel 1.2.

### 1.7 Non-concurrentiebedingen

Non-concurrentiebedingen moeten redelijk en proportioneel zijn ter bescherming van knowhow en recht doen aan de opgebouwde waarde. In de overeenkomst moet duidelijk worden weergegeven wat de werking van het beding is en voor welk gebied, geografisch of anderszins, het geldt. Wanneer de franchiseovereenkomst (postcontractuele) non-concurrentiebedingen bevat, moet daarbij beschreven zijn welke knowhow deze bedingen beogen te beschermen. Bij het invoeren van een non-concurrentiebeding dient de franchisegever een uitdrukkelijk en redelijk belang te hebben.

### 1.8 Exclusiviteitsbedingen

Exclusiviteitsbedingen zijn er onder andere om de betrokken partijen in de gelegenheid te stellen hun investeringen terug te verdienen zonder daarbij binnen de overeengekomen tijd en/of geografisch gebied en/of op een bepaalde markt geconfronteerd te worden met (meer) concurrentie (dan overeengekomen) vanuit de franchiseformule waar ze deel van uitmaken. Exclusiviteit hoeft niet alleen betrekking te hebben op geografische gebieden. De werking van exclusiviteitsbedingen kan ook in tijd worden beperkt.

## Hoofdstuk 2 | Algemene principes en verplichtingen

### 2.1 De samenwerking

De franchisegever en franchisenemer stellen zich ten doel hun krachten te bundelen om aldus voor beiden een rendabele bedrijfsvoering te bewerkstelligen. Binnen de samenwerking staat centraal:

- de collectiviteit,
- de uniformiteit,
- het zelfstandig ondernemerschap van zowel franchisegever als -nemer.

Binnen de context van de afspraken die zijn vastgelegd in de franchiseovereenkomst streven franchisegever en franchisenemer naar een evenwichtige samenwerking. Franchisegever en franchisenemer betrachten daarom redelijkheid en billijkheid ten opzichte van elkaar en lossen klachten, grieven en geschillen binnen dit kader op. Dit gebeurt via oprechte, redelijke en rechtstreekse communicatie en onderhandeling.

Tijdens de looptijd van de franchiseovereenkomst heeft de franchisenemer het recht en de plicht om tegen directe en/of indirecte financiële vergoeding de franchiseformule te gebruiken, ondersteund met voortdurende en mede op het belang van de franchisenemer gerichte commerciële en technische hulp en advies van de franchisegever.

### 2.2 Handelen naar redelijkheid en billijkheid

Partijen die zijn betrokken bij een franchiseovereenkomst handelen jegens elkaar in redelijkheid en billijkheid, conform de toepasselijke wet- en regelgeving, de franchiseovereenkomst en daarmee samenhangende overeenkomsten en de NFC. Onder redelijkheid en billijkheid wordt in de NFC verstaan elke bedoeling die de wet en de rechtspraak aan dit begrip geven. De verplichting om in redelijkheid en billijkheid te handelen is ook van toepassing op iedere (rechts)persoon die tot doel heeft om partij te worden bij een

### 2.1 De samenwerking

Met het commercialiseren van de franchiseformule stellen partijen elkaar in staat om continuïteit na te streven, een ondernemersinkomen te genereren of winst te maken. Franchisenemer en franchisegever hebben elkaar nodig in de specifieke rol die ieder van hen vervult in de franchise. De franchisegever kan een door hem ontwikkelde succesvolle formule sneller laten groeien en er meer aan verdienen door ook andere ondernemers als franchisenemer bij de formule te betrekken. De franchisenemer op zijn beurt kan meteen aan de slag binnen een beproefd concept en de daarbij behorende ondersteuning en marktbenadering. Dat scheelt bijvoorbeeld uitzoekwerk, vermindert onzekerheid en biedt schaalvoordelen. Om de meerwaarde van een franchiseformule te behouden moet voldoende collectiviteit en uniformiteit gewaarborgd zijn. Franchisegever en franchisenemers, beogen immers om gezamenlijk een franchiseformule op de markt te brengen die voor de consument herkenbaar is als één formule. In de dagelijkse praktijk mogen franchisegever en franchisenemers van elkaar verwachten dat ze oog hebben voor elkaars belangen. Dat moet tot uiting komen in het overleg (zie 2.6) dat ten grondslag ligt aan onder meer belangrijke beslissingen en koerswijzigingen.

### 2.2 Handelen naar redelijkheid en billijkheid

De franchisegever en de franchisenemer verbinden zich aan elkaar met een franchiseovereenkomst. De samenwerking heeft een duurzaam karakter. Dit is enerzijds nodig om de door de franchisegever ontwikkelde formule te beschermen en anderzijds om de franchisenemer de gelegenheid te geven om zijn investeringen terug te verdienen. Om de duurzaamheid van de samenwerking te garanderen kan de overeenkomst op allerlei manieren sancties stellen op het vroegtijdig verbreken van de franchiseovereenkomst. Dit leidt er echter ook toe dat wanneer de partijen niet de vereiste zorg voor elkaar hebben, de benadeelde partij niet kan floreren, maar ook niet de samenwerking op korte termijn kan beëindigen zonder grote nadelige consequenties. Daarom stelt de NFC hoge eisen aan de redelijkheid en billijkheid die partijen tegenover elkaar moeten betrachten.

nieuwe of bestaande franchiseovereenkomst. Franchiseovereenkomsten mogen geen bepalingen bevatten die een beroep op redelijkheid en billijkheid kunnen begrenzen en/of uitsluiten.

In samenhang met de definitie van ‘franchiseovereenkomst’ in de NFC, vallen alle overeenkomsten waarin (delen van) de samenwerking tussen franchisegever en franchisenemer zijn vastgelegd onder deze bepaling.

Dit betreft bijvoorbeeld voorfinancierings-overeenkomsten wanneer de franchisegever – al dan niet rechtstreeks – bij de financiering van de (aspirant-) franchisenemer is betrokken. In dat geval dient de franchisegever in het kader van de financiering redelijkheid en billijkheid te betrachten. Wanneer de franchisegever tevens (onder)verhuurder is van het bedrijfspand van de franchisenemer maakt ook deze huurovereenkomst deel uit van het stelsel van overeenkomsten dat onder de werkingssfeer van de NFC valt. De franchisegever dient dan bijvoorbeeld transparantie te verschaffen over de hoofdhuurovereenkomst en de belangen van de franchisenemer in de relatie van de franchisegever met de hoofdverhuurder mede te behartigen.

De uitgangspunten van de NFC maken dat franchisenemers en franchisegevers uitermate terughoudend dienen te zijn bij het uitsluiten van regelend recht van boek 3 en 6 van het Burgerlijk Wetboek. Wel kunnen partijen bij een franchiseovereenkomst een redelijke beperking van een eventuele schadevergoedingsvordering overeenkomen. Volledige uitsluiting van aansprakelijkheid of schadevergoedings-vorderingen past daarentegen niet. Uitgangspunt zou moeten zijn dat de franchiseovereenkomst steeds voorzien is van voldoende prikkel(s) voor deugdelijke nakoming voor zowel franchisegever als franchisenemer.

Ook moeten franchisegever en franchisenemer steeds toegang hebben tot een onafhankelijke en onpartijdige geschillenbeslechting.

### 2.3 De verplichtingen van de franchisegever

De franchisegever dient:

- a. gedurende een redelijke periode de formule aantoonbaar met succes te hebben toegepast, alvorens de franchiseformule te beginnen;
- b. de eigenaar te zijn of gerechtigd tot het gebruik c.q. het in wedergebruik geven van de binnen de franchiseformule te gebruiken intellectuele eigendomsrechten, waaronder handelsnaam, handelsmerk of andere onderscheidende kenmerken;
- c. zich maximaal in te spannen om de kracht en voordelen van de franchiseformule verder te ontwikkelen, te behouden en

### 2.3 De verplichtingen van de franchisegever

- c. De franchisegever is in een franchise het centrale punt waar alle informatie bij elkaar komt. Dat schept ook verantwoordelijkheid. De franchisegever dient deze informatie en de kennis die hij heeft



- verbeteren, de uniforme uitstraling van de franchiseformule te bewaken en toe te zien op de naleving van de franchiseovereenkomst;
- van het businessmodel van zijn formule mede ten bate van de individuele franchisenemers in te zetten.  
Het ontwikkelen en exploiteren van (fysieke en/of digitale) afgeleide of secundaire formules die direct concurreren met de bestaande franchisenemers (formules die opereren onder – varianten van – dezelfde naam, in dezelfde markt), doet afbreuk aan de kracht van de franchise.  
De franchisegever is gehouden zijn marktkennis te onderhouden en te vergroten onder meer op basis van de informatie van de franchisenemers en proactief in te spelen op bevindingen.
- d. te zorgen voor de commerciële, operationele en logistieke invulling van de franchiseformule;
- d. De franchisegever verschafft zijn franchisenemers vaak ook praktische middelen in de vorm van operationele, logistieke en/of IT-systemen. De dienstverlening van de franchisegever op deze punten heeft een grote invloed op de dagelijkse gang van zaken in de onderneming van de franchisenemer. Deze invloed dient (buiten het bepaalde in boek 6 afdeling 7 en 8 BW) geen rol te spelen in de naleving van de overeenkomst of als drukmiddel in onderhandelingen tussen partijen. Praktische middelen dienen niet te worden ingezet om de rechten van de wederpartij te beperken. De franchisenemer moet door de franchisegever in de gelegenheid gesteld worden om zijn contractuele rechten ook uit te oefenen. De franchisegever heeft op dit punt een zorgplicht.
- e. de individuele franchisenemer een toegespitste aanvangsopleiding te geven en relevante begeleiding te verlenen tijdens de looptijd van de franchiseovereenkomst;
- e. Een aanvangsopleiding kan op diverse manieren georganiseerd worden. Kennisoverdracht kan ook via een stage of een training worden geboden. Hoeveel opleiding vereist is, hangt af van de omstandigheden van het geval. Ook gedurende de looptijd van de overeenkomst is kennisoverdracht en begeleiding aan de orde. Over de kosten van de opleiding worden tijdig redelijke afspraken gemaakt.
- f. op concreet schriftelijk verzoek van franchisenemer schriftelijke en onderbouwde aanbevelingen te doen wanneer omzet en winst van de franchisenemer structureel en substantieel achterblijven, om te komen tot een verbetering van de situatie;
- f. De franchisegever zal de franchisenemer adviseren en begeleiden om te komen tot een mogelijke oplossing van de ontstane situatie.
- g. de franchisenemer uitsluitend te verplichten tot het sluiten van overeenkomsten met derden voor zover die in direct verband staan met de uitvoering van de franchiseformule;
- g. De franchisegever moet de franchisenemer vrij laten om goederen en diensten die niet direct in verband staan met de uitvoering van de franchiseformule af te nemen bij een aanbieder naar eigen keuze. Hierbij kan de franchisegever, binnen de grenzen van het mededingingsrecht, wel eisen stellen waaraan de in te kopen goederen of diensten moeten voldoen.

- h. een verzoek tot beëindiging of tussentijdse overdracht van de onderneming van de franchisenemer niet op onredelijke gronden te verhinderen;
- i. het sluiten van een tweede of volgende franchiseovereenkomst met een bestaande franchisenemer niet op onredelijke gronden te weigeren;
- j. het sluiten van een franchiseovereenkomst met een rechtsopvolger van een bestaande franchisenemer niet op onredelijke gronden te weigeren;
- k. zich in te spannen om in geval van overdracht van (een deel van) de onderneming van de franchisegever of de aankoop van een nieuw onderdeel eventuele negatieve gevolgen voor de franchisenemers zoveel mogelijk te beperken;
- l. niet méér zekerheden te vragen en in stand te houden van de franchisenemer dan in redelijkheid noodzakelijk is;
- m. op verzoek marktgegevens van de franchiseformule te overleggen die inzicht geven in de prestaties van de franchiseformule voor zover noodzakelijk voor de bedrijfsvoering van de franchisenemer;
- n. de relevante gegevens tijdig aan franchisenemers ter beschikking te stellen voor controle van de naleving van de condities die tussen partijen gelden.

#### 2.4 De verplichtingen van de franchisenemer

De franchisenemer dient:

- a. zich als zelfstandig ondernemer in te spannen voor een financieel gezonde ontwikkeling van zijn franchiseonderneming;
- b. de gemeenschappelijke identiteit en reputatie van de franchiseformule te onderhouden;

- h. Bij een verzoek tot bedrijfsoverdracht door franchisenemer heeft de franchisegever soms een terugkooprecht. Als hij ervoor kiest om daarvan geen gebruik te maken, dient de franchisegever een overdracht aan een derde niet op onredelijke gronden te verhinderen.
- i. Wanneer de franchisenemer door concurrentiebedingen is beperkt in zijn mogelijkheden om binnen dezelfde bedrijfstak te groeien buiten de franchiseformule waarin hij reeds participeert, is hij voor doorgroei van zijn onderneming aangewezen op samenwerking met de franchisegever. Met het oog hierop maken franchisegever en franchisenemer heldere en duidelijke afspraken met elkaar en houden ze rekening met elkaars redelijke belangen. De franchisegever zal deze groeimogelijkheden van de franchisenemer niet onredelijk beknotten of er onredelijk belastende voorwaarden aan verbinden. Als de franchisegever een maximaal aantal vestigingen of een bepaald marktaandeel per franchisenemer niet wil overschrijden, dient hij daarover in de overeenkomst vooraf duidelijkheid te verschaffen. Van zijn kant dient de franchisenemer op grond van de redelijkheid en billijkheid in de samenwerking geen misbruik te maken van een bovengemiddeld aandeel in (de afzetpunten van) een franchiseformule.
- l. Zekerheden mogen gevraagd worden, maar dienen in een gezonde verhouding te staan tot de schuld. Wanneer door de franchisenemer zekerheden worden verschaft, zullen de franchisegever en franchisenemer periodiek evalueren of de zekerheden moeten worden verminderd, behouden moeten blijven of vermeerderd.

#### 2.4 De verplichtingen van de franchisenemer

- a. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de franchisenemer om zich als zelfstandig ondernemer in te spannen voor een succesvolle exploitatie van zijn onderneming. Dat staat los van de verplichting van de franchisegever om zich als goed franchisegever te gedragen.
- b. De identiteit van de franchiseformule is terug te vinden in onder andere de franchiseovereenkomst en het handboek.

- c. franchisegever tijdig op de hoogte te stellen van eventuele substantieel en structureel tegenvallende resultaten;
  - d. knowhow verstrekt door de franchisegever niet zonder voorafgaande toestemming van de franchisegever aan derden bekend te maken;
  - e. het belang van geregelde actualisatie van de formule te onderkennen en daar in redelijkheid zijn medewerking aan te verlenen;
  - f. op verzoek controleerbare relevante bedrijfsgegevens aan de franchisegever te overleggen die het mogelijk maken om de ontwikkeling van de exploitatie door de franchisenemer en de financiële verslaggeving te beoordelen;
  - g. toe te staan dat de franchisegever op verzoek het bedrijf van de franchisenemer mag inspecteren en de administratie mag inzien voor zover noodzakelijk ter controle van de exploitatie van de franchiseformule.
- c. De franchisegever kan geen maatregelen nemen ter ondersteuning van de franchisenemer als hij niet op de hoogte is van problemen in de bedrijfsvoering.
  - d. De franchisenemer mag de beschermde knowhow van de franchisegever niet aan derden openbaren. Dit mag echter geen belemmering vormen voor de franchisenemer om zich te laten bijstaan door deskundige adviseurs of belangenbehartigers als daaraan behoefte bestaat voor de bedrijfsuitoefening of om een aanbod van de franchisegever te onderzoeken.
  - e. Medewerking van de franchisenemer is nodig zodat de franchisegever de franchiseformule verder kan ontwikkelen, onderhouden of verbeteren en kan zorgen voor de commerciële, operationele, digitale en logistieke invulling van de franchiseformule.
  - g. Inspectie geeft de franchisegever de mogelijkheid toe te zien op bijvoorbeeld de uniforme uitstraling van de keten. Uiteraard dient hij hierbij redelijke tijden in acht te nemen. Ook het recht de administratie in te zien is nodig voor de toezichtstaak van de franchisegever. Dit betreft uiteraard alleen het franchisebedrijf en niet een eventuele andere onderneming die de franchisenemer drijft. Franchisegever en franchisenemer spreken af welke gegevens worden overlegd voor de controle op de naleving van de gemaakte afspraken en hoe de controle zal plaatsvinden.

## 2.5 Verplichtingen van franchisegever en franchisenemer

- a. Franchisegever en franchisenemer verschaffen elkaar informatie die noodzakelijk is voor het verder versterken, ontwikkelen en onderhouden van de franchiseformule.
- b. Franchisegever en franchisenemer voldoen aan alle voorwaarden zoals gesteld in de franchiseovereenkomst en het handboek.

## 2.5 Verplichtingen van franchisegever en franchisenemer

- a. Zowel door franchisegever als door franchisenemers kunnen (consumenten)data worden verzameld mits dit gebeurt binnen de door onder andere de Wet Bescherming Persoonsgegevens gestelde grenzen. Beoogd wordt dat zowel de franchisegever als de franchisenemers, voor zover van toepassing binnen hun eigen marktgebied, de verzamelde (consumenten)data kunnen gebruiken en exploiteren ten behoeve van de franchiseformule (zie verder 4.6 sub j.).
- b. Voor franchisegever en franchisenemer geldt dat de afspraken tussen hen schriftelijk zijn vastgelegd in de franchiseovereenkomst en in andere stukken zoals het handboek, waarin wederzijdse meetbare afspraken staan over kwaliteit, uitvoering en snelheid van bepaalde in de franchiseovereenkomst vastgelegde verplichtingen.

- c. Franchisegever en franchisenemer nemen bij beslissingen over verlenging of opzegging van de franchiseovereenkomst redelijkheid en billijkheid in acht.

## 2.6 Communicatie en overleg

- a. Franchisegever en franchisenemer onderschrijven het belang van eerlijke en transparante communicatie.
  
- b. Franchisegever en franchisenemer bevorderen het oprichten en het in stand houden van één onafhankelijke franchisenemersvertegenwoordiging waarin franchisenemers die de betreffende franchiseformule van de franchisegever exploiteren, zijn vertegenwoordigd.
  
- c. De franchisegever heeft een structuur voor overleg met de franchisenemers. Franchisegever bepaalt in overleg met de franchisenemersvertegenwoordiging of deze adviesrecht of instemmingsrecht heeft en welke onderwerpen dit advies- of instemmingsrecht betreft. Voor onderwerpen die een materieel effect hebben op de bedrijfsvoering van het collectief van franchisenemers zal in beginsel instemming van de franchisenemersvertegenwoordiging nodig zijn. Indien franchisegever hierover niet met de franchisenemersvertegenwoordiging tot overeenstemming komt, zal franchisegever de wijzigingen niet eenzijdig doorvoeren.

- c. Beide partijen kunnen moverende redenen hebben om de samenwerking te beëindigen. Dat is in beginsel ook mogelijk, maar daarbij moeten de belangen van beide partijen in redelijkheid gewogen worden. Wat in een concreet geval redelijk en billijk is, hangt af van veel factoren, bijvoorbeeld: door wie en wanneer zijn investeringen gedaan, blijven concurrentiebedingen van kracht, is er een alternatieve oplossing geboden?

## 2.6 Communicatie en overleg

- a. Zowel de franchisenemer als de franchisegever zijn ondernemers die geconfronteerd worden met de dynamiek van de markt. Ze zullen in goed overleg, en bij gelegenheid ook zonder dat de gesloten overeenkomsten concreet houvast bieden, moeten besluiten hoe te reageren op nieuwe mogelijkheden en omstandigheden. Voor de franchisegever betekent dit dat hij mogelijk met een flink aantal franchisenemers moet overleggen. Daarom is bij het overleg een grote rol weggelegd voor de franchisenemersvertegenwoordiging.
  
- b. Een franchiseformule heeft bij voorkeur één franchisenemersvertegenwoordiging, bijvoorbeeld een franchisenemersvereniging (of ander overlegorgaan) die onafhankelijk opereert van de franchisegever en waarbij alle franchisenemers zijn aangesloten. De franchisenemersvertegenwoordiging speelt een belangrijke rol bij het bevorderen van vlotte besluitvorming. De afgevaardigden van de franchisenemers in de franchisenemersvertegenwoordiging zullen steeds over voldoende mandaat van hun collega-franchisenemers dienen te beschikken.
  
- c. Overleg garandeert op zichzelf nog geen inspraak. Het verdient aanbeveling dat instemmingrechten en adviesrechten worden afgesproken voor onderwerpen waarvoor dat nodig is ter ondersteuning van de goede werking van de franchiseformule. Het reglement van overleg moet helderheid verschaffen over de mate waarin franchisenemers over onderwerpen inspraak en/of een instemmingsrecht hebben, welke bepalingen wel en welke niet eenzijdig gewijzigd kunnen worden, het tijdspad van besluitvorming en de wederzijdse mandaten. Waar 'franchisenemersvertegenwoordiging' staat wordt bedoeld: de franchisenemers zoals verenigd in en vertegenwoordigd door de franchisenemersvertegenwoordiging. De individuele franchisenemer heeft een verantwoordelijkheid om zijn bijdrage te leveren aan overleg en besluitvorming in de franchisenemersvertegenwoordiging. Als materieel worden beschouwd onderwerpen die substantieel van aard zijn en die structureel van invloed kunnen zijn op de bedrijfsvoering van franchisenemer(s).

- d. Franchisegever en de franchisenemers-vertegenwoordiging erkennen dat zij vertrouwelijk dienen om te gaan met de informatie die ze van elkaar verkrijgen.
- e. Wanneer de franchisenemers-vertegenwoordiging met de aangesloten franchisenemers overleg voert, gaat zij in redelijkheid vertrouwelijk om met de aan haar verstrekte gegevens.
- f. Franchisegever en de franchisenemers erkennen de noodzaak om snel en zorgvuldig besluiten te nemen en uit te voeren.
- g. De franchisenemers organiseren hun onderlinge overleg en eventuele mandaten zodanig dat ze in staat zijn om slagvaardig besluiten te nemen.
- h. In verband met een uniforme toepassing van de franchiseformule prevaleert in beginsel het collectieve belang boven het individuele belang van de franchisenemer, tenzij maatstaven van redelijkheid en billijkheid zich daartegen verzetten. Indien na grondig overleg tussen franchisegever en franchisenemersvertegenwoordiging met voldoende draagvlak wordt besloten tot een majeure wijziging van de franchiseformule en een franchisenemer zich op goede gronden tegen de voorgestelde wijziging heeft verzet, zullen franchisegever en de franchisenemer met elkaar een voor beide partijen passende regeling dienen overeen te komen.
- h. Als van een franchisenemer niet in redelijkheid kan worden gevergd dat hij een wijziging accepteert en hij uit de formule wil stappen, moeten de gronden daarvoor direct samenhangen met de voorgestelde wijziging. De regeling beoogt partijen in de situatie te brengen dat de schade voor beide partijen tezamen en voor iedere partij afzonderlijk zo beperkt mogelijk blijft. Hiervoor kan het nodig zijn dat de franchisenemer wordt ontheven van post-contractuele belemmeringen anders dan geheimhouding.  
  
Voor voldoende draagvlak voor een majeure wijziging kan meer nodig zijn dan een gewone meerderheid van stemmen van de franchisenemers.

## Hoofdstuk 3 | **Werving, publiciteit en wederzijdse informatievoorziening/plicht en voorovereenkomsten**

### Werving en selectie

- 3.1 De franchisegever zal uitsluitend franchise-nemers selecteren die na redelijk onderzoek lijken te beschikken over voldoende relevante bekwaamheid, opleiding, persoonlijke kwaliteiten en financiële middelen om een onderneming volgens de franchiseformule op een gezonde en verantwoorde manier te exploiteren.
- 3.1 Relevante bekwaamheid van de franchisenemer kan vakinhoudelijk van aard zijn en/of betrekking hebben op ondernemersvaardigheden. Het redelijke onderzoek, alvorens een franchiseovereenkomst aan te gaan, dient naar aard en omvang afgestemd te zijn op de kandidaat en de franchiseformule. Onderzoek kan ook aan de orde zijn bij bestaande franchisenemers die hun activiteiten binnen de keten willen uitbreiden. Het verdient aanbeveling hiertoe een franchisenemersprofiel op te stellen.
- 3.2 Publiciteit voor de werving van franchise-nemers dient duidelijk omschreven, correct en niet misleidend te zijn.
- 3.2 Onder publiciteit voor de werving wordt begrepen alle informatie, iedere uiting en elke procedure die wordt gebruikt om nieuwe franchisenemers aan te trekken. Het verdient aanbeveling dat de franchisegever in wervingsadvertenties of andere publiciteit die (mede) gericht is op het aantrekken van nieuwe franchisenemers uitdrukkelijk vermeldt dat hij zich conformeert aan de NFC.
- 3.3 Het wervingsmateriaal waarin direct of indirect verwezen wordt naar resultaten, cijfers of verwachte inkomsten voor de franchisenemer dient objectief, verifieerbaar en niet misleidend te zijn.

### Informatievoorziening

- 3.4 Om toekomstige franchisenemers in staat te stellen met volledige kennis van zaken de franchiseovereenkomst aan te gaan, verstrekt de franchisegever de (toekomstige) franchisenemer correcte en zo volledig mogelijke schriftelijke informatie en documentatie (zoals omschreven onder 3.5 en 3.6) binnen een redelijke termijn vóór het sluiten van de betreffende overeenkomst.
- 3.4 Aan deze informatieplicht wordt niet voldaan als de franchisegever informatie waarvan hij weet of zou moeten begrijpen dat die voor de franchisenemer van belang is voor de beoordeling van de mogelijke samenwerking niet of niet binnen een redelijke termijn verstrekt. Het is van belang dat de franchisenemer een helder beeld heeft, juist omdat het verbreken van een eenmaal begonnen franchiserelatie grote gevolgen kan hebben. De NFC benoemt geen termijn die voldoende moet zijn voor het beoordelen van de aangeboden overeenkomst. Dit hangt immers af van aard en omvang van de overeenkomst. In het algemeen is een termijn van 4 tot 6 weken redelijk. Voor een aspirant-franchisenemer kan een langere termijn nodig zijn, bijvoorbeeld voor het inwinnen van onafhankelijk advies. In elk geval moet een (aspirant-) franchisenemer die het gevoel heeft dat de tijd ontbreekt om alle stukken rustig te kunnen beoordelen, begrijpen dat hij beter helemaal niet kan tekenen dan 'blind' tekenen.
- 3.5 De franchisegever dient de franchisenemer binnen redelijke termijn voorafgaand aan wijzigingen van een lopende overeenkomst of wijzigingen van de overeenkomst bij verlenging schriftelijk, objectief en correct te informeren.
- 3.5 Goede, correcte informatie en voldoende tijd om deze te lezen en er advies over in te winnen speelt niet alleen bij aanvang van de franchiserelatie een rol. Ook tijdens de looptijd of bij verlenging van de franchiseovereenkomst kunnen met enige regelmaat nieuwe overeenkomsten worden gesloten. Ook voor deze overeenkomsten gelden de richtlijnen voor relevante, behoorlijke informatie en adequate beoordelingstermijnen.

3.6 De door franchisegever te verstrekken informatie en documentatie omvat:

- a. informatie over het bedrijf en over de financiële positie en solvabiliteit van de franchisegever: de ondernemingsstructuur, gepubliceerde jaarverslagen en jaarrekeningen, winst- en verliesrekeningen over de afgelopen drie jaar;
- b. het aangeboden franchiseconcept, inclusief de gegevens over een eventuele pilot onderneming;
- c. een compleet en recent overzicht van aangesloten franchisenemers, hun vestigingsadressen, telefoonnummers en e-mailadressen en de adres- en contactgegevens van de eventuele franchisenemers-vertegenwoordiging en branchevereniging, een en ander met inachtneming van het bepaalde bij of krachtens de Wet Bescherming Persoonsgegevens;
- d. bij voorkeur een zorgvuldig en transparant onderbouwde omzet- en kostenprognose, vergezeld van een vestigingsplaatsonderzoek en/of beschikbare historische cijfers, en een begrijpelijk onderbouwde en deugdelijke investerings- en exploitatiebegroting;
- e. indien er sprake is geweest van een eerdere franchisevestiging in het rayon, dienen tevens goed gedocumenteerd historische gegevens te worden verstrekt over omzet- en resultaatgegevens van de vestigingsplaats en de gemotiveerde reden van beëindiging van eerdere franchiseovereen-

3.6

- a. De financiële gegevens dienen te worden verstrekt op een voor de franchisenemer relevant aggregatieniveau. Dat betekent dat jaarrekeningen of alternatieve financiële gegevens moeten zijn te herleiden tot concrete vestigingen of tot het nationale bedrijf van de franchisegever. Deze gegevens omvatten in ieder geval jaarverslagen en door een accountant goedgekeurde jaarrekeningen. De verstrekte gegevens moeten afdoende zijn om de financiële positie en meer in het bijzonder de solvabiliteit van de franchisegever te kunnen beoordelen. De betrouwbaarheid van de geleverde informatie speelt daarbij een rol. De financiële informatie, zoals gegevens over omzet, dient onderbouwd te zijn met feitelijke gegevens of minimaal voorzien te zijn van bronvermelding, zodat de aspirant-franchisenemer zich van de juistheid van de gegevens kan overtuigen. De ondernemingsstructuur van franchisegever dient helder uiteengezet te zijn, bijvoorbeeld in een organogram. Voor de franchisenemer dient helder te zijn wie binnen de organisatie bevoegd is tot het nemen van beslissingen met betrekking tot de franchiserelatie. Ook informatie over aandeelhouderschap kan relevant zijn.
- c. Het gaat om zakelijke contactgegevens.
- d. Als een franchisegever een exploitatieprognose aan de franchisenemer afgeeft, dient hij in te staan voor de deugdelijkheid daarvan. Een alternatief is het verstrekken van de benodigde data aan de (aspirant) franchisenemer zodat hij zelf prognoses kan (laten) opstellen. De plicht van de franchisegever om informatie te verstrekken, ontslaat de aspirant-franchisenemer niet van zijn eigen verantwoordelijkheid als ondernemer om zelfstandig onderzoek te verrichten en aanvullende informatie in te winnen met het oog op de haalbaarheid van de onderneming. Als de prognose niet gerealiseerd wordt, kan de franchisegever niet volstaan met de aanname dat de franchisenemer daarvoor verantwoordelijk is. Anderzijds, het enkele feit dat het resultaat lager is dan door de franchisegever is geprognosticeerd, brengt ook niet zonder meer met

komsten met betrekking tot die locatie. Indien noodzakelijk in verband met bescherming van de privacy kunnen deze gegevens geanonimiseerd worden;

zich mee dat de prognose ondeugdelijk is. Meer inzicht kan worden verkregen door te kijken naar de resultaten van voorgaande franchiseemers in die vestiging of dat rayon alsmede de algemene marktontwikkeling.

f. de franchiseovereenkomst en alle bijbehorende stukken zoals beschreven in hoofdstuk 4;

g. informatie over verdere distributiekanaal en/of -vormen van de producten of diensten van de franchisegever;

g. Inzicht in de verdere distributiekanaal of -vormen is van belang bij bedrijven die bijvoorbeeld ook sub-branding, postorderactiviteiten en of digitale activiteiten (bijvoorbeeld e-commerce) ontplooiën.

h. een verklaring van gerechtigdheid tot de verschillende intellectuele eigendomsrechten van de franchisegever;

i. gegevens over een eventueel lidmaatschap van de franchisegever van brancheorganisaties en/of van een franchiseemersvertegenwoordiging;

j. informatie die verder voor de franchiseemer nodig is om tot een goede, zorgvuldige beslissing te komen over het sluiten van de franchiseovereenkomst.

j. Informatie waarover de franchisegever beschikt en waarvan hij moet begrijpen dat deze voor de aspirant franchiseemer van belang is voor de te nemen besluiten, moet hij ook delen. Onder andere geschillen die de positie van franchisegever of franchiseemer raken op een manier die relevant is voor de samenwerking vallen hier onder.

3.7 De franchiseemer heeft een eigen verantwoordelijkheid om de haalbaarheid van de exploitatie van zijn onderneming te onderzoeken. De franchiseemer zal de informatie van franchisegever en de daarbij gehanteerde uitgangspunten en aannames met inachtneming van artikel 4.3 (laten) toetsen op (financiële) juistheid en haalbaarheid. De franchisegever dient de franchiseemer niet te beperken in de mogelijkheid onafhankelijk advies of een second opinion in te winnen.

3.7 Franchiseovereenkomsten zijn omvangrijk en complex. De (aspirant-)franchiseemer laat zich bij voorkeur door een onafhankelijke deskundige bijstaan bij het beoordelen van een aangeboden franchise. Bepalingen in (voor)overeenkomsten die dit onmogelijk maken of daar sancties op stellen zijn in strijd met de NFC. Het is begrijpelijk dat de franchisegever zijn informatie tegen misbruik wil beschermen, maar daarvoor dienen passende bedingen gehanteerd te worden die de franchiseemer niet beletten noodzakelijke deskundige bijstand in te schakelen.

3.8 De franchiseemer verschaft franchisegever tijdig alle relevante informatie waarvan hij weet of hoort te weten dat die voor de franchisegever van belang is voor de beoordeling van de mogelijke samenwerking.



## Voorovereenkomst

- 3.9 Als de franchisegever aspirant-franchisenemers verplicht tot het sluiten van een voorovereenkomst zullen bovendien de volgende regels worden nageleefd:
- 3.9
- a. Tijdig voorafgaand aan het tekenen van een voorovereenkomst zal de aspirant-franchisenemer schriftelijke informatie ontvangen over het doel van de voorovereenkomst en, indien van toepassing, over de vergoeding die hij aan de franchisegever moet betalen om diens daadwerkelijk gemaakte kosten met betrekking tot de voorovereenkomst te dekken.
  - b. Indien de franchiseovereenkomst wordt gesloten, wordt de sub a bedoelde vergoeding door de franchisegever terugbetaald of verrekend.
  - c. De voorovereenkomst dient bepalingen te bevatten over de duur en de beëindiging ervan.
  - d. De franchisegever kan in de voorovereenkomst een concurrentieverbod en/of een geheimhoudingsclausule opnemen. De franchisenemer is verplicht iedereen die hij informeert over zijn voorgenomen samenwerking met de franchisegever te binden aan eenzelfde geheimhoudingsclausule als waaraan hij is gebonden.
  - c. De voorovereenkomst dient in ieder geval te eindigen op het moment dat de franchiseovereenkomst tot stand is gekomen.
  - d. Een concurrentieverbod kan gebruikt worden ter bescherming van de knowhow en om te voorkomen dat de aspirant franchisenemer in de precontractuele fase gaat onderhandelen met concurrerende formules. Een geheimhoudingsclausule wordt in de regel gebruikt ter bescherming van bedrijfsgevoelige informatie. Een concurrentiebeding in een voorovereenkomst dient in ieder geval een omschreven werkingsduur te hebben en bij voorkeur niet langer te werken dan de duur van de voorovereenkomst.

## Hoofdstuk 4 | Specifieke verplichtingen met betrekking tot de franchiseovereenkomst

- 4.1 De franchiseovereenkomst is in overeenstemming met Nederlandse en Europese wetgeving en de NFC.
- 4.2 De overeenkomst weerspiegelt het belang bij de bescherming van de industriële of intellectuele eigendomsrechten van franchisegever en franchisenemer en het belang om de gemeenschappelijke identiteit en reputatie van de franchiseformule te handhaven.
- 4.3 Alle overeenkomsten en contractuele regelingen tussen franchisegever en franchisenemer worden opgesteld in de officiële taal van het land waar de onderneming van de franchisenemer gevestigd is of vertaald door een beëdigd vertaler. Ondertekende overeenkomsten worden onmiddellijk aan de franchisenemer ter beschikking gesteld.
- 4.4 De franchiseovereenkomst vermeldt duidelijk wat de rechten, plichten en verantwoordelijkheden zijn van franchisegever en franchisenemer, evenals alle andere belangrijke voorwaarden van de samenwerking. In de franchiseovereenkomst wordt een regeling opgenomen van de gevolgen van een eventuele tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen uit de franchiseovereenkomst.
- 4.4 Het geheel van rechten en plichten dat is vastgelegd in de franchiseovereenkomst vormt de juridische structuur voor de samenwerking en het financiële kader voor exploitatie. Dit is een belangrijk beoordelingscriterium voor de overeenkomst. Als een franchisenemersvertegenwoordiging bestaat, dient deze te worden betrokken bij het opstellen en wijzigen van de overeenkomst. Het is gebruikelijk dat de franchisegever binnen zijn franchiseformule met een standaard model franchiseovereenkomst werkt, die in overleg en met goedkeuring van bijvoorbeeld een vereniging van franchisenemers (of een meerderheid van franchisenemers) tot stand gekomen is en gewijzigd of vernieuwd wordt. Franchisegever en franchisenemer kunnen bij het aangaan van een franchiseovereenkomst de schadevergoedingsplichten beperken, als in het handelsverkeer gebruikelijk. Franchisegevers en franchisenemers dienen uitermate terughoudend te zijn bij het uitsluiten van een beroep op bepalingen van regeland recht, zoals bijvoorbeeld dwaling, ontbinding of vernietiging, met in achtneming van redelijkheid en billijkheid (zie 2.2).
- 4.5 Eventuele non-concurrentiebedingen zijn redelijk en proportioneel ter bescherming van knowhow en recht doen aan de opgebouwde waarde. In de overeenkomst wordt duidelijk weergegeven wat de duur, reikwijdte en werking van het beding is.
- 4.5 Non-concurrentiebedingen dienen helder te worden geformuleerd en strekken niet verder dan strikt noodzakelijk zoals toegelicht in artikel 1.7. Bij elk beding wordt beschreven waar en wanneer en hoe lang het geldt. Concurrentiebedingen mogen conform bestaande rechtspraak niet langer gelden dan een jaar na afloop van de overeenkomst. De geografische werking kan niet ruimer zijn dan het contractuele exclusiviteitsgebied.

- 4.6 De franchiseovereenkomst bevat in beginsel de volgende bepalingen die niet voor eenzijdige wijziging vatbaar dienen te zijn:
- a. een korte weergave van de achtergrond en bedoelingen van partijen bij de overeenkomst en een beschrijving van de franchiseformule;
  - b. bepaling dat de NFC toegepast wordt;
  - c. de rechten en plichten van de franchisegever en franchisenemer;
  - d. bepalingen over het gebruik van de onderscheidende tekens van de franchiseformule, zoals handelsmerk, dienstmerk, handelsnaam, gevelreclame of logo;
  - e. een omschrijving van de franchisevergoeding(en), het gehanteerde conditiestelsel en afspraken over de controle daarop;
  - f. de omschrijving op hoofdlijnen van de goederen en/of diensten die door of namens de franchisegever aan de franchisenemer worden geleverd;
  - g. de betalingsvoorwaarden voor de franchisenemer;
  - h. afspraken over exclusiviteitsrechten;
  - i. afspraken over e-commerce-activiteiten en de daarmee samenhangende verantwoordelijkheden;
  - j. afspraken over het verwerken, waaronder het verzamelen, het gebruiken en exploiteren van (consumenten)data;
- 4.6 De franchiseovereenkomst moet grondig, helder en transparant uitgeschreven zijn. De opsomming van elementen van de overeenkomst dient de duidelijkheid. Elementen die niet van toepassing zijn in een gegeven geval, kunnen met een gemotiveerd beroep op 'pas toe of leg uit' achterwege worden gelaten.
- e. Als er sprake is van een franchisevergoeding moet vooraf goed worden gedefinieerd wat wel (en niet) door de vergoeding wordt gedekt. Vooraf dient goed te worden vastgelegd hoe de franchisegever verantwoording aflegt aan de franchisenemers over de besteding van de ontvangen vergoeding. Het is aan te bevelen dat de franchisegever periodiek verantwoordt welke tegenprestaties worden geleverd voor de franchisevergoeding. Verhogingen van de franchisevergoeding dienen in alle gevallen onderbouwd te worden. Het conditiestelsel dient zo compleet mogelijk te worden beschreven en transparant te blijven. De in een eventueel conditiestelsel gemaakte keuzes moeten een consistent geheel vormen. Zo zal bijvoorbeeld de keuze voor een netto systeem van franchisevergoeding veel meer eisen stellen aan transparantie en controle dan een bruto systeem waarbij vergoedingen voor de franchisegever in de aan franchisenemers doorberekende prijzen zijn verwerkt. Een good practice is dat er toezicht mogelijk is op de juiste toepassing van de gemaakte afspraken. Dat biedt de vereiste transparantie. Dit toezicht kan uitgevoerd worden door of namens de franchisevertegenwoordiging.
  - h. Afspraken over exclusiviteit, worden helder, proportioneel en onderbouwd weergegeven. De afspraken over exclusiviteit en de non-concurrentiebedingen vormen complementaire delen. Ze dienen op een evenwichtige manier vorm te geven aan de rechten en verplichtingen van beide partijen met oog voor ieders gerechtvaardigde belangen. Uiteraard dienen dergelijke afspraken eveneens in overeenstemming te zijn met het mededingingsrecht.
  - j. Franchisegevers en franchisenemers maken afspraken met inachtneming van art. 2.5.a en doen er voor branches waar dat nodig is goed aan om ook contractueel vast te leggen wie na beëindiging

- van de franchiserelatie het gebruik van de (consumenten)data mag voortzetten en op welke manier.
- k. de duur van de franchiseovereenkomst;
  - l. de bepalingen waaronder de franchisenemer het gefranchiseerde bedrijf mag verkopen of overdragen en de mogelijke voorkeursrechten van de franchisegever in dit opzicht;
  - m. bepalingen over de verlenging of beëindiging van de overeenkomst;
  - n. bepalingen over de wijze en het tijdstip van teruggave van alle materiële en immateriële eigendommen aan de franchisegever c.q. eigenaar bij beëindiging van de franchiseovereenkomst;
  - o. bepalingen over de manier waarop de rechten van de franchisenemers worden betrokken bij een fusie of overname van de onderneming van of door de franchisegever;
  - p. verwijzingen naar een Handboek voor zover aanwezig;
  - q. bepalingen over een overlegstructuur en/of collectieve belangenvertegenwoordiging;
  - r. de aard en omvang van eventuele boetebepalingen.
- 4.7 Om gewijzigde bedingen, voorwaarden en dergelijke bindend vast te leggen is een handtekening van de individuele franchisenemer nodig, tenzij contractueel is overeengekomen dat het bestuur van de franchisenemersvertegenwoordiging bindende afspraken met de franchisegever mag maken.
- k. Rekening houdend met het mededingingsrecht is de duur van de franchiseovereenkomst bij voorkeur lang genoeg om de franchisenemer in staat te stellen zijn initiële investeringen terug te verdienen.
  - l. Voorkeursrechten mogen geen bepalingen bevatten waardoor de franchisenemer verplicht is zijn onderneming te koop aan te bieden door de enkele wil van de franchisegever. Een voorkeursrecht dient vergezeld te gaan van bepalingen omtrent een objectieve en onafhankelijke waardebeoordeling van de onderneming.
  - m. In de franchiseovereenkomst dienen de gronden voor verlenging en beëindiging beschreven te zijn, alsmede hoe de beëindiging van de samenwerking voor beide partijen uitwerkt. Hierbij dient bijvoorbeeld aandacht te worden besteed aan eventuele vormen van goodwill, verdeling van opgebouwde waarde en/of een terugkoopregeling. Ook is het raadzaam om voor terugkoop van inboedel en dergelijke vooraf een afschrijvingssystematiek vast te leggen en schriftelijk afspraken te maken over het gehanteerde rekeningensysteem, voorraadwaardering in het algemeen en voor incurante voorraden, inboedelwaardering etcetera.
  - o. Als de franchisegever besluit tot overdracht van zijn formule of tot een fusie of overname wordt bij een eventuele fusie of overname door franchisegever bedongen dat de rechten van de franchisenemers gewaarborgd zullen worden, zoals bijvoorbeeld de naleving van het conditiestelsel en/of het handboek. Ook kan het wijzigen van de formule als gevolg van fusie of overname tot extra kosten leiden. In die situatie moeten de franchisegever en de franchisenemer in goed overleg tot een voor beide partijen acceptabele oplossing komen.
- 4.7 Als een franchisenemersvertegenwoordiging optreedt namens de leden of namens alle franchisenemers, moet ook deze vertegenwoordigingsbevoegdheid goed geregeld zijn.

## Hoofdstuk 5 | **Principes inzake geschilbeslechting**

- 5.1 Franchisegever en franchisenemer(s) trachten (collectieve) geschillen in de onderlinge samenwerking primair op te lossen binnen een vaste redelijke termijn, bij voorkeur via de franchisenemers-vertegenwoordiging of het overlegorgaan.
  
- 5.2 Wanneer franchisegever of franchisenemer van mening is dat zijn wederpartij handelt in strijd met de wet, de franchiseovereenkomst of de NFC, kan deze franchisegever of franchisenemer zich wenden tot de geschillencommissie franchise voor een advies over het geschil.

