

Klachtplicht kan

In RetailTrends 1 van dit jaar is onder de pijler FranchiseRecht de problematiek besproken van omzetprognoses in franchiserelaties. Franchisenemers kunnen franchisegevers aansprakelijk stellen als zij de beoogde omzetprognose niet halen. Maar dit kan niet zomaar. De klachtplicht kan hierbij uitkomst bieden.

DOOR: ANITA CANTA

Omzetprognoses voor een nieuwe franchisevestiging worden regelmatig door een franchisegever aan een potentiële franchisenemer verstrekt zodat de franchisenemer een ondernemingsplan kan maken. Dat is vaak nodig om financieringen rond te krijgen. Op het moment dat de franchisenemer de begrote omzet niet haalt, wordt de franchisegever vaak aansprakelijk gesteld voor de door de franchisenemer geleden schade. In het artikel dat in RetailTrends 1 is gepubliceerd, werd aangegeven dat deze stelling dikwijls kort door de bocht is.

In het kader van een geschil over omzetprognoses en de daaruit voortvloeiende vordering tot schadevergoeding, vindt de franchisenemer vaak dat de franchisegever ook op andere punten tekortgeschoten is. Zo wordt bijvoorbeeld aangegeven dat de franchisegever de franchisenemer niet voldoende zou hebben ondersteund in zijn bedrijfsvoering of dat de geleverde producten voor de franchisevestiging niet deugdelijk waren.

Dit zijn op zich geldige argumenten, maar de franchisenemer noemt ze meer dan eens pas op het moment dat er een geschil is over de omzetprognoses. Hiermee begaat hij een fout, want hij heeft hierover niet eerder geklaagd bij de franchisegever en hem dus niet in de gelegenheid gesteld zijn mogelijke tekortkoming(en) te herstellen. De franchisegever heeft dan ook meestal geen mogelijkheid meer om tot herstel over te gaan, omdat geschillen over prognoses in veel gevallen leiden tot het einde van de franchiserelatie.

Nooit geklaagd

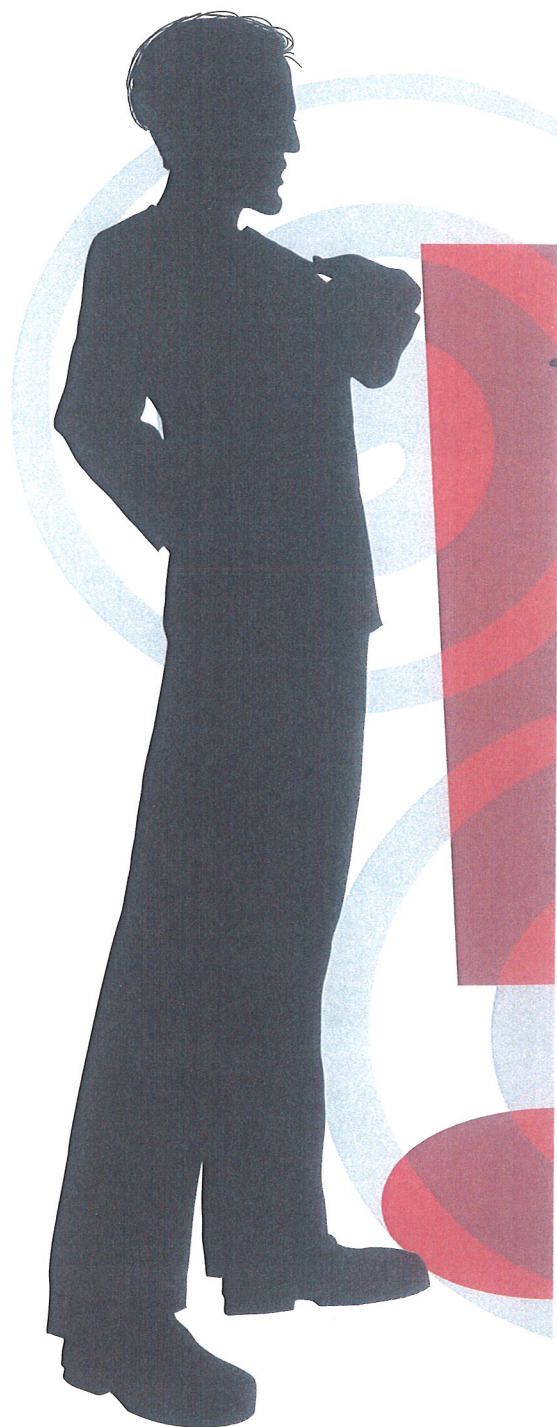
In dit soort gevallen kan de franchisegever onder de mogelijke verplichting tot schadevergoeding uitkomen door aan te geven dat de franchisenemer nooit eerder heeft geklaagd. Dit heet de klachtplicht. Deze is opgenomen in het Burgerlijk Wetboek en houdt – kort gezegd – in dat alle rechten en bevoegdheden (bijvoorbeeld het recht op schadevergoeding) van de schuldeiser vervallen, indien niet tijdig geklaagd wordt over een gebrek in de door de wederpartij geleverde prestatie.

De ratio van de klachtplicht is de gedachte dat een schuldenaar (in voornoemde situatie de franchisegever) erop moet kunnen rekenen dat de schuldeiser (de fran-

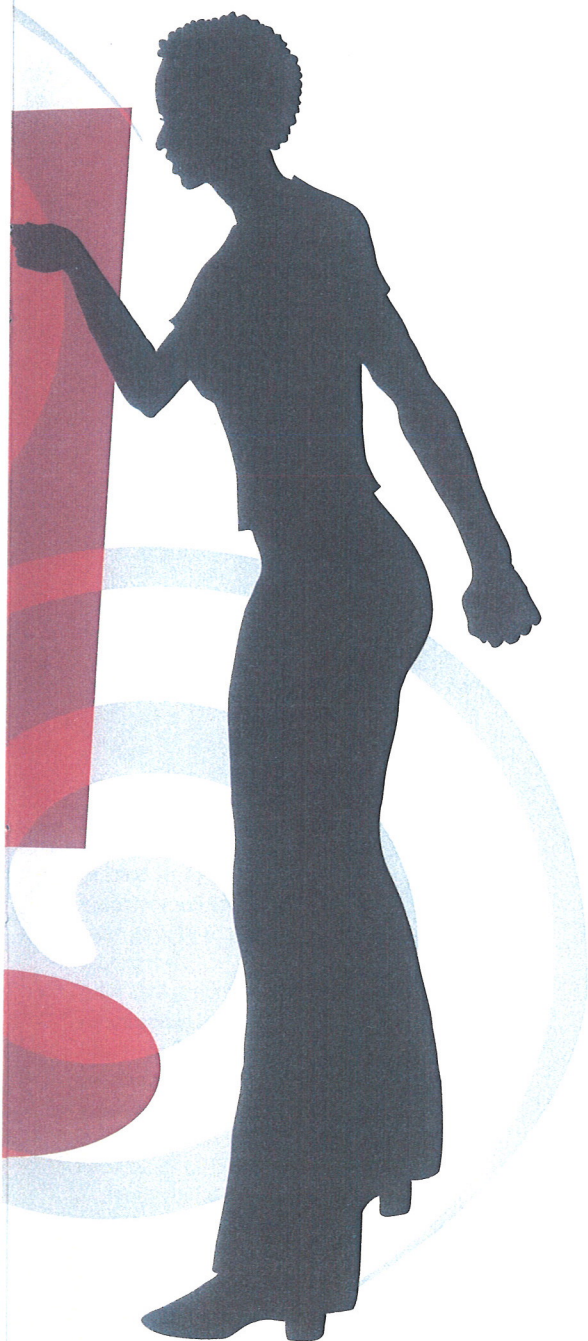
De klachtplicht dient ertoe onzekerheid aan de kant van de schuldenaar te voorkomen

chisenemer) met bekwame spoed onderzoekt of de prestatie aan de overeenkomst voldoet en dat, indien dat niet het geval is, ook met bekwame spoed aan de schuldenaar meedeelt. Kortom, de klachtplicht moet onzekerheid aan de kant van de schuldenaar voorkomen. Redenen om een dergelijke onzekerheid te voorkomen zijn bijvoorbeeld:

- De schuldenaar moet de mogelijkheid krijgen om zijn

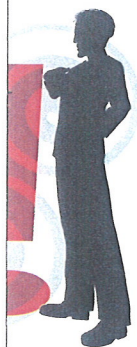


uitkomst bieden



Een schuldeiser dient tijdig te klagen bij zijn wederpartij; doet hij dat niet dan verspeelt hij zijn rechten

- tekortkoming te herstellen
- Het voorkomen van bewijsproblemen
 - Het veiligstellen van eventueel verhaal van de schuldenaar op derden
 - Het voorkomen dat de wederpartij een gebrek in de prestatie op een laat moment aanwendt als excuus om niet te hoeven betalen, wanneer de wederpartij zelf in financiële moeilijkheden verkeert



In beginsel begint de klachttermijn te lopen op het moment dat de schuldeiser het gebrek heeft ontdekt, dan wel redelijkerwijs had moeten ontdekken. Er geldt dus een zekere onderzoeksplicht. Dit betekent dat de schuldeiser moet bekijken of de prestatie voldoet aan wat er is overeengekomen. Voor een consument zijn de eisen die aan deze onderzoeksplicht worden gesteld soepeler dan voor een professionele partij.

Dan rijst de vraag welke termijn wordt bedoeld met 'tijdig klagen'. Voor een consumentenkoop geldt een harde termijn van twee maanden na ontdekking van het gebrek. Een dergelijke vaste termijn geldt echter niet zonder meer in andere situaties. De klachttermijn hangt dan af van de omstandigheden van het geval. Hierbij spelen onder meer de aard van de overeenkomst, de aard van de prestatie, de deskundigheid van partijen en de mate waarin zij over juridische kennis beschikken een rol. Het niet tijdig klagen heeft vergaande gevolgen, want iedere rechtsvordering van de schuldeiser vervalft. Dit betekent dat bijvoorbeeld geen recht meer is op schadevergoeding.

Prestatie

Een schuldeiser die te maken krijgt met een geleverde prestatie die niet voldoet aan de gemaakte afspraken, dient dus tijdig te klagen bij zijn wederpartij. Doet hij dat niet dan verspeelt hij zijn rechten. In de in het begin van dit artikel genoemde situatieschets zou gesteld kunnen worden dat het klagen door de franchisenemer (een professionele partij) over het gebrek aan ondersteuning door de franchisegever of over ondeugdelijke producten pas bij een geschil over omzetprognoses (soms bij het einde van de franchiserelatie) te laat is. De franchisegever kan immers het gebrek niet meer herstellen en zal door het tijdsverloop de hem gemaakte verwijten achteraf moeilijker kunnen weerleggen.

Dit lijkt ook redelijk. Immers, een franchisenemer die serieuze klachten heeft over ondersteuning of geleverde producten zou hierover direct klagen en wil deze klachten opgelost hebben. In de bovenstaande situatie zal een franchisenemer zo'n vordering er waarschijnlijk alleen maar bij halen om zijn vordering tot schadevergoeding aan te dikken. Door middel van een beroep op de klachtplicht zou de franchisegever een dergelijke vordering van de franchisenemer kunnen afweren. ■

mr. drs. Anita Canta is advocaat bij CMS Derks Star Busmann. Dit is een juridische dienstverlener die werkzaam is voor ondernemingen, instellingen en overheden. Het kantoor adviseert en verleent bijstand bij transacties, financieringen, vastgoedprojecten, commerciële projecten en overige juridische specialismen.