

Body Shop ter discussie: een welles-nietes-spel

*We loosden in de riool, maar die dag rook het erg lekker
(De Tijd)*

Afgelopen nacht verscheen in het Amerikaanse magazine *Business Ethics* het verhaal waarin de mooie ethische principes van Body Shop aan de harde werkelijkheid worden getoetst. Het groene imago van de cosmeticaketen werd daarbij ter discussie gesteld. Body Shop reageerde al bij voorbaat op de beschuldigingen. Een welles-nietesspel.

Trade not Aid-programma

Beschuldiging: Body Shop maakt grote sier met zijn Trade not Aid-projecten die suggereren dat een groot deel van de grondstoffen afkomstig is van plaatselijke gemeenschappen uit ontwikkelingslanden. Onjuist: minder dan één procent van alle ingrediënten komen uit de derde wereld.

Body Shop: Erkent dat het aandeel van ingrediënten uit ontwikkelingslanden nog beperkt is, maar wil geen precieze cijfers geven. Cijfers doen niet ter zake, bovendien geven zij nooit een juist beeld van de tijd en de energie die Body Shop-medewerkers investeren in die projecten. Bovendien zijn er ook praktische beperkingen: in een haarconditioner kan je slechts 1,5 procent olie uit het Amazonewoud mengen. Voeg je meer olie toe, dan krijg je een vette haardos.

Plagiaat

Beschuldiging: Body Shop heeft het concept en de naam van de keten gejat van twee Amerikaanse dames die in Amerika al een hele tijd in natuurcosmetica deden.

Body Shop: Beide dames ontkennen. Zij hebben Anita Roddick nooit van plagiaat beschuldigd. Toen wij naar Amerika wilden uitbreiden, was er een juridisch probleem: wij waren niet de eigenaar van het handelsmerk van de naam The Body Shop. Een probleem, want in Amerika opereerde een firma onder dezelfde naam die wel de rechten op het handelsmerk The Body Shop in de Verenigde Staten en Japan bezat. Na onderhandelingen kwam volgende deal uit de bus: voor 3,5 miljoen dollar waren de eigenaressen Ann Mara Saunders en Peggy Short bereid afstand te doen van de naam Body Shop.

Natuurlijke ingrediënten

Beschuldiging: De producten van Body Shop zijn niet zo natuurlijk als ze worden voorgesteld. Zij bevatten niet-afbreekbare chemicaliën. Een van de best verkopende haargels bestaat volgens het etiket uit een mengsel van oker, boter en gomhars van de acacia. In werkelijkheid bevat de gel vooral veel water en niet-afbreekbare chemicaliën.

Body Shop: Wij hebben nooit beweerd dat onze producten voor 100 procent uit natuurlijke producten bestaan. Maar waar mogelijk gebruikt de Body Shop natuurlijke producten.

Ruzie tussen Body Shop en franchisenemers

Beschuldiging: De mooie winstcijfers van de multinational zijn vooral toe te schrijven aan de grote marges die hij op zijn franchisenemers neemt. Het bedrijf floreert ten koste van zijn franchisenemers.

Body Shop: Niets van aan: voor een multinational van onze grootte hebben wij zeer weinig moeilijkheden met onze franchisees. De relatie tussen moederbedrijf en de franchisenemers zijn gezond en welvarend.

Dierenproeven

Beschuldiging: De actie die Body Shop op het getouw heeft gezet om dierenproeven te verbieden, is vooral een grote promotiestunt. Bovendien is de firma heel wat minder diervriendelijk dan uit haar acties blijkt: Body Shop heeft geweigerd mee te werken aan een nationaal verbod op dierenproeven.

Body Shop: Op het vlak van dierenproeven staan wij recht in onze schoenen. Ook Channel 4 heeft beweerd dat wij het niet zo nauw namen met dierenproeven. Wij hebben die aantijging toen voor de rechter gebracht. Channel 4 verloor en werd veroordeeld tot het betalen van een geldboete van 269.000 pond.

Giftige lozingen

Beschuldiging: In een vroegere Body Shop-fabriek in New Jersey hebben tot twee keer toe giftige lozingen plaatsgevonden.

Body Shop: Klopt, in de fabriek van New Jersey worden Body Shop-producten gebotteld. Daar is twee keer iets misgelopen, waardoor er 250 liter shampoo in de riool is gekomen. Dat hebben wij toen gerapporteerd, voor zover dat nog nodig was, want die dag rook het erg lekker in New Jersey.

Goed doel

Beschuldiging: Body Shop heeft wel zijn mond vol over liefdadigheid, maar het geld dat het effectief wegschenkt voor het goede doel is verwaarloosbaar.

Body Shop: Onzin, in 1993 schonken wij 970.000 pond weg. Vorig jaar was dat om en bij de 1,3 miljoen pond. Die cijfers geven trouwens maar een partieel beeld. Alle Body Shop werknemers besteden ook veel van hun energie en hun tijd aan het goede doel.