



arbeidsrecht

UITSPRAAK VAN DE WEEK

mr. J. W. F. Overtoom & mr. N. J. van Osch

Caissière gaat klant te lijf – Albert Heijn draait op voor de schade

Artikel 6:170 van het Burgerlijk Wetboek stelt, kort samengevat, dat een werkgever (risico) aansprakelijk is voor de schade die aan een derde wordt toegebracht door een werknemer, als de kans op de fout van de werknemer door de opdracht tot het verrichten van zijn taak is vergroot, en de werkgever zeggenschap had over de gedragingen waarin de fout was gelegen. Vereist is dat er een zogenaamd functioneel verband is: een relatie tussen de door de werknemer uit te voeren werkzaamheden en de fout die hij heeft gemaakt. Dat klinkt wat technisch, maar de vandaag behandelde uitspraak, over een werkneemster van Albert Heijn die een klant te lijf ging, is een mooie illustratie. Wat was er aan de hand?

Een vier maanden zwangere vrouw doet boodschappen bij Albert Heijn. Als ze wil afrekenen ontstaat er een woordenwisseling met de caissière. Die komt achter haar kassa vandaan en loopt naar de klant toe, waarna een handgemeen ontstaat. Een collega komt tussenbeide en voorkomt dat het volledig escaleert.

De klant stelt de supermarkt aansprakelijk voor de schade die zij als gevolg van het voorval zegt te hebben geleden. Albert Heijn wijst aansprakelijkheid van de hand maar betaalt de klant wel een bedrag in verband met door haar gemaakte kosten en schade. Partijen blijven steken in een discussie over of Albert Heijn al dan niet aansprakelijk is.

Het verzoek aan de rechter

De klant wendt zich daarom in een deelgeschilprocedure tot de kantonrechter met het verzoek om voor recht te verklaren dat Albert Heijn, als werkgever, aansprakelijk is voor de door de caissière veroorzaakte schade. (In een deelgeschilprocedure kunnen partijen de rechter vragen om op afzonderlijke geschilpunten te beslissen, zodat zij vervolgens zelf verder kunnen onderhandelen met als uiteindelijk doel het sluiten van een vaststellingsovereenkomst waarin de gemaakte afspraken worden vastgelegd.)

Waaruit bestaat die schade? De klant heeft zich onder behandeling gesteld bij haar huisarts vanwege klachten aan haar hand. Ook zou zij sinds het voorval psychische klachten hebben ontwikkeld die haar zwangerschap ongunstig zouden kunnen beïnvloeden.



arbeidsrecht

Er is een verklaring van een verloskundige die dit onderschrijft, maar medische informatie komt er niet zolang Albert Heijn geen aansprakelijkheid erkent.

Het verweer

Albert Heijn verweert zich door te stellen dat de toedracht van het voorval – en dus ook de aansprakelijkheid – niet vaststaat. Ook zou de klant zelf een aandeel hebben gehad in het gebeuren. Volgens Albert Heijn was er sprake van een persoonlijk conflict tussen de klant en de caissière, zodat een functioneel verband tussen het werk van de caissière en de mishandeling ontbreekt.

Wat vindt de rechter?

De kantonrechter stelt op grond van camerabeelden en het proces-verbaal dat na politieverhoor is opgemaakt vast dat de caissière onrechtmatig heeft gehandeld jegens de klant. Of de klant zelf nu wel of niet een aandeel in het voorval had door de caissière onheus te bejegenen is volgens de kantonrechter niet relevant. Zij is van mening dat een caissière met zo'n situatie om hoort te kunnen gaan.

De rechter oordeelt verder dat Albert Heijn aansprakelijk is voor het onrechtmatige handelen van zijn werknemster, omdat dit handelen plaatsvond tijdens de voor die werknemster gebruikelijke werkzaamheden (het afrekenen van boodschappen). Daarnaast was de klant in de winkel van Albert Heijn om daar boodschappen te doen, en wilde zij die boodschappen afrekenen toen zij door de caissière belaagd werd. Er bestaat volgens de kantonrechter dan ook voldoende verband tussen de fout van de caissière en de werkzaamheden die zij geacht wordt uit te voeren. De kantonrechter voegt daaraan toe dat zo'n functioneel verband vrij snel moet worden aangenomen. Albert Heijn heeft ook nog eens onvoldoende onderbouwd dat het voorval in de privésfeer zou liggen, zodat de rechter hieraan voorbij gaat.

De kantonrechter verklaart voor recht dat Albert Heijn aansprakelijk is voor de fout van zijn werknemster, zodat partijen verder kunnen met hun onderhandelingen over het afwickelen van de schade. Misschien biedt lid 3 van artikel 6:170 BW Albert Heijn nog enig soelaas, omdat bij opzet of bewuste roekeloosheid van een werknemer een bijdrage in de schadevergoeding kan worden verlangd. Opzet en roekeloosheid worden alleen niet snel aangenomen, en de bewijslast ervan rust op de werkgever. Grote kans dat Albert Heijn het er maar bij laat zitten, en werknemster op een andere manier op haar verantwoordelijkheden aanspreekt.

Vindplaats: ECLI:NL:RBNHO:2015:10003