

RECHTSPRAAK

Ontslag op staande voet wegens vermeend fysiek geweld tegen een klant; het ontslag wordt vernietigd wegens het ontbreken van de onverwijldheid. Ook ontbinding wegens verwijtbaar handelen of een verstoorde arbeidsverhouding wordt afgewezen.

Feiten

Werkgeefster is een juweliersketen met filialen in Nederland, België en Duitsland en een hoofdkantoor in Den Haag. Werknemer, geboren in 1969, is op 31 mei 2022 bij werkgeefster in dienst getreden als bedrijfsleider/storemanager van een filiaal. Op de arbeidsovereenkomst is de cao Retail Non-Food van toepassing. Werkgeefster hanteert een gedragscode waarvan werknemer op de hoogte was. Daarin staat onder meer dat agressie en geweld niet worden geduld en dat medewerkers zich ook tegenover klanten niet agressief mogen gedragen. Als een klant zich agressief, bedreigend of aanhoudend onfatsoenlijk opstelt, kan het gesprek op passende wijze worden beëindigd. Op 1 februari 2026 ontstond in het filiaal een woordenwisseling tussen werknemer en een klant. De dochter van de klant had aan een zonnebrillenrek gedraaid, waarop werknemer volgens de klant boos en schreeuwend reageerde. De dochter begon hierdoor te huilen. De klant sprak werknemer daarop aan en wilde een klacht indienen. Toen de dochter vervolgens opnieuw aan het zonnebrillenrek draaide, liep werknemer achter haar aan naar buiten. Daar ontstond een fysiek incident. Werknemer heeft de klant in ieder geval aangeraakt. Volgens werkgeefster greep hij de klant bij de keel, terwijl werknemer verklaarde dat hij de klant bij de schouder had vastgepakt en zich daarna tegen een aanval van de klant had verdedigd. De beveiliging van het winkelcentrum heeft hen uit elkaar gehaald. Van het incident buiten het filiaal waren camerabeelden van het winkelcentrum, maar deze zijn in de procedure niet overgelegd. Werknemer meldde het incident niet bij werkgeefster, maar maakte met zijn privételefoon wel opnames van de camerabeelden van het filiaal. Op 2 februari 2026 kwam bij de klantenservice een anonieme getuigenmelding binnen over het incident. De regiomanager werd diezelfde dag hierover geïnformeerd. Op 4 februari 2026 kwam volgens werkgeefster ook een klacht van de klant binnen. Werkgeefster vroeg de interne camerabeelden op en bekeek deze tussen 2 en 6 februari. Op 6 februari vond een gesprek met werknemer plaats, waarna hij op staande voet werd ontslagen. Het ontslag werd daarna schriftelijk bevestigd. Werknemer heeft het ontslag betwist en zich beschikbaar gehouden voor werk.

Werknemer verzoekt primair om vernietiging van het ontslag op staande voet, wedertewerkstelling en doorbetaling van zijn loon vanaf 6 februari 2026 tot het moment waarop de arbeidsovereenkomst rechtsgeldig eindigt, vermeerderd met de wettelijke

verhoging en rente. Subsidiar verzoekt hij om verschillende vergoedingen en om te bepalen dat werkgeefster geen rechten kan ontlenen aan een relatiebeding. Werkgeefster verzoekt afwijzing van de verzoeken. Zij stelt dat het ontslag op staande voet onverwijld is gegeven en dat er sprake is van een dringende reden. Volgens werkgeefster heeft werknemer uit eigen beweging fysiek geweld gebruikt tegen een klant. Voor het geval het ontslag wordt vernietigd, verzoekt werkgeefster voorwaardelijk om ontbinding van de arbeidsovereenkomst wegens verwijtbaar handelen, een verstoorde arbeidsverhouding of een combinatie daarvan.

Oordeel

De kantonrechter oordeelt als volgt.

Ontslag op staande voet

Werkgeefster had al op 2 februari 2026, toen de serieuze klacht van de getuige binnenkwam en de regiomanager daarvan op de hoogte was, met de nodige voortvarendheid moeten starten met het onderzoek. Dat is niet gebeurd. Werkgeefster heeft gewacht tot 4 februari met het onderzoek en heeft werknemer pas op 6 februari gesproken en ontslagen. Werkgeefster heeft onvoldoende concrete feiten en omstandigheden aangevoerd om te verklaren waarom zij twee dagen heeft gewacht met het onderzoek. Ook is niet duidelijk geworden wanneer de klacht van de klant precies is ontvangen. De door werkgeefster overgelegde klacht was slechts ingekopieerd in een e-mail, niet ondertekend en niet gedateerd. De directe klacht is niet overgelegd. Ook is niet gebleken dat werkgeefster de beveiligster vóór het ontslag daadwerkelijk bij het onderzoek heeft betrokken. De camerabeelden van het winkelcentrum, die mogelijk duidelijkheid konden geven over de vraag wie het fysieke geweld heeft ingezet, zijn evenmin overgelegd. Het was bovendien onbegrijpelijk dat werkgeefster werknemer na de ernstige beschuldigingen van fysiek geweld gewoon heeft laten doorwerken en hem niet eerder heeft gesproken of gedurende het onderzoek heeft geschorst of op non-actief heeft gesteld. Het ontslag op staande voet is daarom niet onverwijld gegeven en daarmee niet rechtsgeldig. Het ontslag wordt vernietigd. De arbeidsovereenkomst is daardoor na 6 februari 2026 blijven voortduren en werknemer heeft recht op wedertewerkstelling en doorbetaling van zijn loon.

Ontbindingsverzoek

Ook het voorwaardelijke ontbindingsverzoek wordt afgewezen. Niet is komen vast te staan dat werknemer de klant uit eigen beweging met fysiek geweld heeft bejegend of haar bij de keel heeft gegrepen. De camerabeelden van het filiaal geven hierover onvoldoende duidelijkheid en de camerabeelden van het winkelcentrum ontbreken. Ook de klacht van de klant en de verklaring van de beveiligster kunnen het gestelde handelen niet voldoende vaststellen. Verder bevat de gedragscode geen duidelijke instructie voor de situatie waarin een klant mogelijk schadeveroorzakend handelt, zoals het draaien aan het zonnebrillenrek. De eerder genoemde klachten van medewerkers uit 2024 en 2025 kunnen evenmin leiden tot de conclusie dat werknemer ernstig verwijtbaar heeft gehandeld. Deze klachten waren niet met hem besproken, er was geen waarschuwing gegeven en daaraan waren geen gevolgen verbonden. Omdat niet is komen vast te staan dat werknemer verwijtbaar heeft gehandeld, is

er ook geen sprake van een ernstig en duurzaam verstoorde arbeidsverhouding. Het beroep op de combinatiegrond slaagt evenmin. Er bestaat daarom geen redelijke grond om de arbeidsovereenkomst te ontbinden.

Instantie: Rechtbank Oost-Brabant

Datum uitspraak: 17-07-2026

ECLI: ECLI:NL:RBOBR:2026:4947

Zaaknummer: 12134093 \ EJ VERZ 26-161

Rechters: J.A.M. van den Berk

Advocaten: S. Blom, N.C. Six-Scheffer en L.A. van Meelen

Wetsartikelen: 7:677 BW, 7:678 BW, 7:681 BW, 7:671 BW, 7:669 lid 3 sub e BW en 7:669 lid 3 sub g BW