



Rechtsbijstand

Sterke verhalen

Geen zaak, wel altijd hulp



Inhoudsopgave

Ondernemer in de kou	5
Dure vriendendienst	7
Huisregel is regel	9
Bouwtijd verstreken	11
Wel of geen voorrang	13
Roodlicht of groenlicht	15
Fundering aangetast	17
Afspraak is afspraak	19
Vertrouwensbreuk	21
De mensen van ARAG	22

Voorwoord

Sterke verhalen ...

De ruim 350 juristen die werken voor ARAG zijn eerst en vooral mensen die zich met hart en ziel inzetten om klanten te helpen.

Wie contact opneemt met ARAG krijgt eerst te maken met het feit of de claim wel of niet gedekt is onder de rechtsbijstandverzekering. Is dat het geval, dan wordt deze voortvarend opgepakt door een jurist. Maar ook wanneer er geen dekking is, helpen wij met tips en adviezen of door de zaak tegen een vriendelijk tarief op uurbasis in behandeling te nemen.

In deze derde uitgave Sterke verhalen leest u hiervan de voorbeelden. In de eerste uitgaven ging het om Sterke verhalen over Rechtsbijstand in het verkeer. De tweede uitgave focuste zich op arbeidszaken. En in deze uitgave gaat het in de meeste gevallen over rechtsbijstand binnen het MKB.

Maar in alle Sterke verhalen in dit boekje draait het om zaken. Duidelijke zaken, die worden geschikt of als dat nodig is voor de rechter worden gebracht. Maar ook zaken die geen rechtszaak werden, maar waarbij de ARAG jurist altijd verder heeft kunnen helpen in het belang van de klant, zodat deze er hoe dan ook sterker uitkwam.

Ik nodig u opnieuw van harte uit onze sterke verhalen te lezen.

Met vriendelijke groet,

Marc van Erven
Directievoorzitter ARAG.



Ondernemer in de kou

Is het een contract of niet?

Nog net voor het einde van het jaar begon Peter Jan aan een nieuwe fase in zijn carrière. Hij werd filiaalmanager van een landelijke supermarktketen in een middelgrote plaats in Nederland. Niet slecht, vond hij zelf, mede gezien zijn nog jeugdige leeftijd.

Vrijwel direct maakte hij kennis met de minder leuke kanten van het ondernemerschap toen de CV-ketel in het winkelpand er mee ophield. Op aanraden van één van zijn medewerkers schakelde Peter Jan een firma in, die ook in het verleden onderhoudswerkzaamheden aan de ketel had uitgevoerd. Gelukkig kon dit bedrijf snel ter plaatse zijn om het verwarmingsprobleem te verhelpen. Peter Jan bedankte de monteur hartelijk, tekende de werkbbon en ging weer aan de slag.

Enige tijd later viel er echter een factuur op de mat voor een CV onderhoudsabonnement. De firma ging niet in op Peter Jan's telefoontjes en mails, waarin hij aangaf dat hij geen contract, maar een werkbbon dacht te hebben ondertekend. Zij hield de supermarkt aan het contract. Goed dat de supermarktketen voor al haar filialen een rechtsbijstandsverzekering had afgesloten.

De jurist van ARAG bestudeerde de 'werkbbon' en concludeerde dat deze niet de juiste kernelementen bevatte om van een overeenkomst te kunnen spreken. De CV firma koos eieren voor haar geld en stopte met het sturen van facturen. En Peter Jan heeft het onderhoud van de CV ketel ondergebracht bij een betrouwbaar bedrijf.



Dure vriendendienst

Wie is aansprakelijk?

Evert de Jong en Jacco Stevens zijn beide agrariër, zeg maar boer, in een rustiek dorpje in Drenthe. Het daar geldende aloude begrip noaberplicht geldt voor hen ook anno 2009. Je burens help je gewoon waar je kunt. Zo werken zij in het kader van een vriendendienst, altijd met gesloten beurs, regelmatig op elkaars bedrijf. Dat gaat al jaren zo, naar ieders volle tevredenheid.

Dan komt het moment waarop Jacco op het bedrijf van Evert een schade van 10.000 euro veroorzaakt. Bij het dichtgooien van sleuven raakt hij een leiding waardoor er water in de gierkelder loopt. Lastig, maar geen financieel probleem denkt Jacco wanneer hij probeert de schade te verhalen op zijn aansprakelijkheidsverzekering. Deze keert echter op grond van de polisvoorwaarden niet uit.

Vriend Evert probeert het bij zijn WA verzekeraar, maar die heeft een clausule dat er zonder tegenprestatie hulp verleend moet zijn. Evert en Jacco vragen zich af hoe ze nu verder moeten, aangezien er in hun geval altijd sprake is van een dienst en een wederdienst.

Omdat ze er niet uitkomen doen ze een beroep op hun rechtsbijstandverzekeraar. De jurist van ARAG helpt bij het ontwarren van de polisvoorwaarden van beide aansprakelijkheidsverzekeraars. De uitkomst daarvan is helaas niet positief, want in hun geval bieden de polissen van beide verzekeraars geen dekking. Wel kan zij Evert en Jacco adviseren waar zij – gezien hun manier van samenwerken – op moeten letten bij het sluiten van een aansprakelijkheidsverzekering.



Huisregel is regel

Ontslag op staande voet

Klaas heeft een horecavoorziening nabij het Sneekermeer. In zomer is het altijd erg druk. Alle zeilen worden dan bijgezet. In die periode huurt Klaas extra personeel in. Om alles in goede banen te leiden gelden er huisregels. Een van de regels is dat verlof veertien dagen van tevoren moet worden aangevraagd.

Op een dag vraagt een werknemer Anne of hij drie dagen later een uur vrij kan krijgen. Klaas laat weten dat dit gezien de drukte waarschijnlijk niet kan. De volgende dag ontdekt Klaas dat Anne eigenmachtig een dag vrij heeft gepland in de agenda. Dit is in strijd met de regels. Klaas spreekt de hem daarop aan en geeft hem duidelijk te kennen dat hij de volgende dag moet komen werken. Anne verschijnt niet. Klaas belt hem op, maar hij weigert nog steeds te komen. Daarop volgt ontslag op staande voet.

Anne legt zich niet neer bij het ontslag. Bij de rechter vordert hij een schadevergoeding omdat de opzegtermijn niet in acht is genomen. Klaas wendt zich tot ARAG. ARAG wijst op de huisregels en brengt naar voren dat de werknemer geen toestemming kreeg om thuis te blijven. Anne heeft zelfs nog een laatste kans gekregen om nog te komen. De kantonrechter geeft Klaas opdracht deze stellingen te bewijzen. Dat lukt met behulp van twee getuigen. De kantonrechter oordeelt dat het ontslag op staande voet terecht is omdat Anne de huisregels kende, niet genoeg vrij heeft gevraagd en twee keer te horen heeft gekregen dat hij moest komen werken.

Voor een ontslag op staande voet gelden strenge regels. Het moet gaan om een ernstige overtreding waarvan het voor eenieder duidelijk is dat ontslag op staande voet zal volgen. Door het opstellen van huisregels kan het belang van bepaalde voorschriften worden onderstreept. De huisregels moeten dan wel aan de werknemer kenbaar zijn gemaakt. Daarnaast geldt dat het ontslag op staande voet een laatste middel is. Vaak wordt verlangd dat een werknemer eerst (schriftelijk) is gewaarschuwd voor de consequenties van zijn gedrag en/of eerst minder ingrijpende sancties zijn opgelegd.



Bouwtijd verstreken

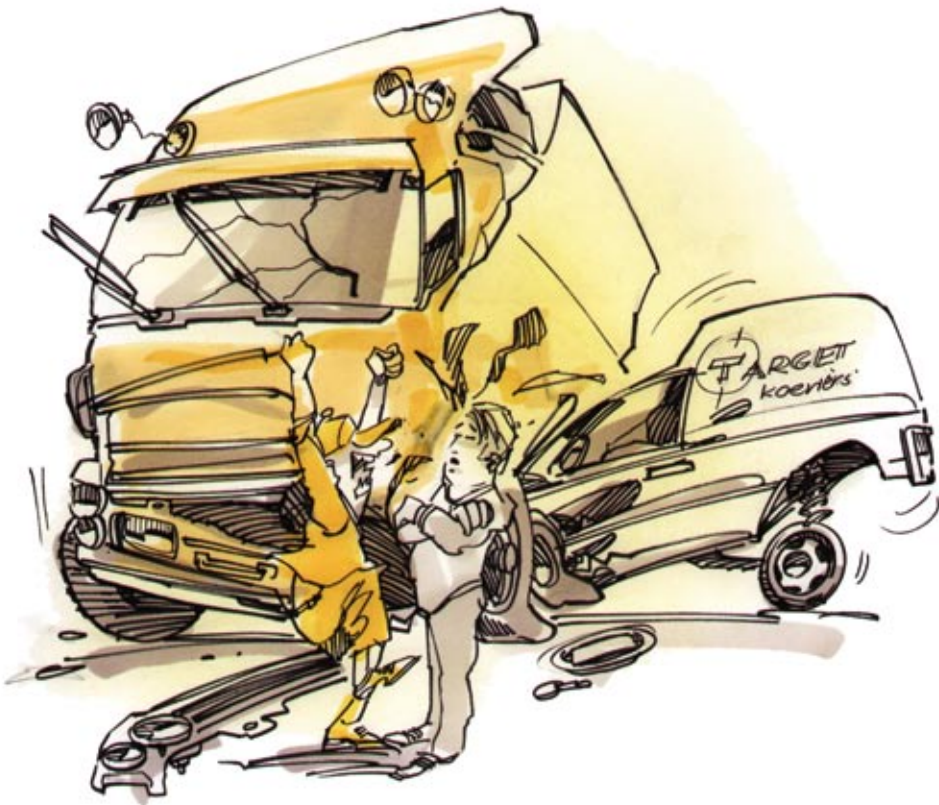
Natte muren bij de buren

Aan de noordkant van Amersfoort verrijst een enorme nieuwbouwwijk, bestaande uit diverse, gefaseerd uit te voeren, grotere en kleinere nieuwbouwprojecten. Tessa en René kopen er een bijzondere, geheel naar smaak in te delen woning met bedrijfsruimte, van waaruit zij ook hun webwinkel in biologische kinderproducten zullen gaan exploiteren. Het pand vormt het derde in een rijtje van vier. Benieuwd als ze zijn naar de vorderingen, rijden ze elk weekend even langs de bouwplaats om de bouw van hun toekomstdroom te volgen.

Ze merken dat het pand naast het hunne, het vierde dus, een zogenoemde kraanwoning is. Met de bouw van dat pand wordt voorlopig nog niet gestart, omdat er ruimte over moet blijven voor een doorgang van de bouwkraan, bij de bouw van de volgende fase van het bouwproject.

Gezien de complexiteit van het hele project, verbaast het Tessa en René niet dat de bouw uitloopt. Wat hen wel verbaast is dat zij een aankondiging van oplevering krijgen, terwijl de bouw van nummer vier nog niet is gestart. Tessa en René voelen niets voor oplevering omdat door het ontbreken van pand vier, hun binnenmuur vochtig en beschimmeld is geraakt en er ook lekkages zijn. Zij schakelen hun rechtsbijstandverzekeraar in.

Hun ARAG jurist heeft een zware dobber aan de projectontwikkelaar, die kennelijk al eerder met dit bijltje heeft gehakt. Maar goede argumenten: 'verzekerden hoeven geen woning te accepteren die nog gedurende maanden gedeeltelijk onderwerp van bouwactiviteiten is', plus de aankondiging van een kort geding bij de Raad van Arbitrage voor de Bouw overtuigden de projectontwikkelaar. Tessa en René moeten helaas nog wel iets langer wachten voor zij hun woning kunnen betrekken. Maar deze is bij de verhuizing wel helemaal schoon en droog. Bovendien kunnen zij de toegekende 40.000 euro schadevergoeding wegens te late oplevering prima gebruiken voor hun inrichting.



Wel of geen voorrang

De financiële gevolgen zijn enorm

Koerier Stephan is fluitend onderweg naar zijn laatste klant van die week als hij, zich keurig aan de maximum snelheid houdend, de bebouwde kom van Ermelo binnenrijdt. Nog geen twee tellen later botst hij vol op een vrachtauto die geen voorrang geeft en vlak voor hem de weg op draait. Een gecompliceerde beenbreuk met een langdurige pijnlijke revalidatieperiode is het gevolg voor Stephan.

Zijn werkgever zit met een financiële strop van een bestelauto die total loss is en een arbeidsongeschikte medewerker. De werkgever stelt zelf de bestuurder van de vrachtwagen aansprakelijk en claimt de schade van de auto en het aan Stephan doorbetaalde loon bij diens verzekeraar. De claim wordt niet toegewezen omdat de vrachtwagenchauffeur stelt dat Stephan zeker 80 kilometer per uur reed waar dat niet mocht.

Pas later hoort Stephans werkgever op een verjaardag dat hij behalve de genoemde kosten ook de re-integratiekosten had kunnen claimen. Hij besluit een nieuwe poging te wagen, nu met hulp van zijn rechtsbijstandverzekeraar.

De ARAG juriste gaat aan de slag en vordert de re-integratiekosten en tevens het doorbetaalde loon, inclusief het vaak vergeten het vakantiegeld. In de brief aan de verzekeraar heeft zij verder opgenomen dat het vermoeden van schuld aan de zijde van de tegenpartij ligt, hij verleende immers geen voorrang, en dat hij daarom moet aantonen dat Stephan te hard gereden heeft. Dit bewijs kon de tegenpartij niet leveren. Binnen twee weken na de brief van ARAG kreeg Stephans werkgever te horen dat de verzekeraar zou overgaan tot vergoeding van de kosten.



Roodlicht of groenlicht

Soms is het maar hoe je het bekijkt

Taxichauffeur Onur is er best trots op dat hij nog nooit een ongeluk heeft veroorzaakt of schade heeft gereden. De klanten van zijn werkgever, een groot taxibedrijf in Den Haag, brengt hij stevast snel, maar ook veilig op hun plaats van bestemming.

Op een kwade dag gaat het dan toch mis als hij op een grote kruising, beveiligd met verkeerslichten, in een aanrijding terecht komt. Onur, die de verkeerssituatie op z'n duimpje kent, geeft aan dat de tegenpartij wel door rood moet hebben gereden aangezien hij groenlicht had. Zijn passagiers bevestigen dit.

De verzekeringsmaatschappij van de tegenpartij wil de schade echter niet vergoeden. De maatschappij hecht daarbij meer waarde aan de lezing van zijn verzekerde en diens inzittende dan aan de neutrale getuigen. Bovendien gaf de verzekeraar aan dat Onur rekening had moeten houden met kruisend verkeer. Het betrof hier immers een grote kruising met meerdere rijstroken. En, daarbij kan enige vertraging met doorrijden ontstaan als er sprake is van zeer druk verkeer. Een procedure was het gevolg.

ARAG ondersteunt Onurs werkgever tijdens het proces met raad en daad, met als gevolg dat de kantonrechter de volledige vordering van 5.000 euro toewijst. Ook de verzekeringsmaatschappij wordt uiteindelijk overtuigd en vergoedt ook het restant van de schade aan de auto en de overige bedrijfsschade tot een totaal van 15.000 euro.



Fundering aangetast

Kuil graven voor een ander ...

Bezoekers die zich melden bij de sanitairgroothandel van Ria en Frans zien dat er in de voorgevel van hun pand, tevens toonzaal, een scheurtje zichtbaar is, dat jaarlijks iets breder en langer wordt.

Wat een scheurtje in de gevel is, is een scheur in de fundering. Deze wordt veroorzaakt door een boom van de gemeente in de straat waar het bedrijf van Ria en Frans gevestigd is. Ria heeft hiervoor de gemeente al eens gebeld om aan te geven wat de situatie is. De gemeente gaf daarop aan niet verantwoordelijk te zijn voor de schade. Er werd zelfs gezegd dat Ria zelf elk jaar maar een gat had moeten graven om na te gaan of de wortels van de gemeenteboom haar fundering niet aantastten. Ook haar aansprakelijkheidsverzekeraar gaf de gemeente gelijk.

Ria en Frans hebben ook een rechtsbijstandverzekering en winnen advies in. De jurist van ARAG ziet wel degelijk mogelijkheden om de gemeente aansprakelijk te stellen. Hij helpt met het opstellen van een aansprakelijkheidsstelling en adviseert deze aangetekend te versturen. Wanneer één en ander resulteert in een afwijzing ziet hij zeker kans om de zaak met succes voor de rechter te brengen.



Afspraak is afspraak

Flipse gaat internationaal

Een fruitteler uit de Betuwe verkoopt 30.000 blikken aardbeien aan een Duits horeca groothandel. Er wordt een vast bedrag per blik bedongen en afgesproken dat levering van de partij in een aantal deelleveringen zal plaatsvinden. De fruitteler is blij met de order en gaat ervan uit dat alle afspraken pünktlich zullen worden nagekomen.

De Duitse groothandel draait echter lang om de blikken daadwerkelijk af te nemen. Telkens krijgt de fruitteler een andere reden te horen. Dit terwijl de blikken aardbeien maar staan te staan in de opslagloods en er ook geen betalingen worden gedaan.

De fruitteler is het zat en meldt zich bij ARAG, die de groothandel sommeert om de blikken af te nemen. Voor de goede verstandhouding doet de fruitteler zelf ook nog enige toezeggingen ten gunste van de groothandel.

De leveringen komen op gang, maar na elke deellevering zijn er op- en aanmerkingen op de geleverde aardbeien. Bewijs om de beschuldigungen hard te maken kon echter door de groothandel nooit worden geleverd. Het werd duidelijk dat men nog steeds niet echt van plan was om alle blikken af te nemen.

Na een laatste sommatie bleef de betaling van de deelleveringen en de verdere afname van de blikken uit. ARAG schakelde daarom een Duitse jurist uit haar internationale netwerk in, die met succes afname van de resterende blikken en betaling van de nog niet betaalde deelleveringen via de rechter afdwong.



Vertrouwensbreuk

Geven en nemen in de werkrelatie

Leo de Vries & Zn. BV is al sinds jaar en dag een gerenommeerd autobedrijf in Meppel. Leo junior is zelf al bijna op het punt dat hij het bedrijf aan zijn zoon gaat overdragen als hij zich bij ARAG meldt in verband met een dreigend geschil met een werknemster. Het gaat om Alice, die de afgelopen 21 jaar tot volle tevredenheid van iedereen de receptie van het bedrijf heeft bestierd.

Het dreigende geschil berust op een reeks kleinere gebeurtenissen en misverstanden. De vader van Alice heeft een auto gekocht bij een ander bedrijf. Leo heeft zich half serieus en half gekscherend, maar wel hardop afgevraagd hoe hij Alice in dit licht nog kon vertrouwen. Dit leidde tot een woordenwisseling waarbij ook ander 'oud zeer' naar boven kwam. Alice meldt zich ziek. Leo zoekt contact met zijn rechtsbijstandverzekeraar voor goede raad en ondersteuning.

Het wordt een langdurig traject met veel gesprekken, waarin de verhoudingen zich steeds verder verhardden. Alice wil de arbeidsrelatie verbreken, omdat zij vindt dat Leo door zijn opmerking het vertrouwen heeft opgezegd. Ze vindt tevens dat ze recht heeft op een Gouden Handdruk gezien het feit dat zij zo lang naar tevredenheid bij het bedrijf werkzaam is geweest. Leo wil het liefst dat Alice haar werk aan de receptie hervat.

Uiteindelijk komt de zaak voor de kantonrechter, die na twee weken zijn beschikking stuurt. De rechter ontbindt zonder toekenning van ook maar enige vergoeding. Hij is kort gezegd van mening dat Alice de door haar gestelde "onherstelbare breuk" in de arbeidsverhouding zelf heeft geforceerd.

Leo is nog steeds teleurgesteld dat zijn goede werkverhouding met Alice zo heeft moeten eindigen, maar is blij dat zijn zakelijke en financiële schade beperkt is gebleven.

De mensen van ARAG

Geen dekking? Wel verzekerd van hulp

ARAG heeft ruim 350 juristen in dienst die onze klanten dagelijks bijstaan met raad en daad. Het is niet altijd mogelijk om een zaak in behandeling te nemen onder de dekking van een rechtsbijstandverzekering. Maar onze juristen zijn er wel altijd op gericht om mensen te helpen.

Wie contact opneemt met ARAG krijgt altijd een jurist aan de lijn met kennis van zaken die – ook als er geen verzekeringsdekking is – weet hoe hij de klant een stap verder vooruit kan helpen. Soms is de klant al geholpen met de verwijzing naar informatie op de ARAG website. In andere gevallen kan worden doorverwezen naar ARAG juristen die tegen een gering uurtarief de behandeling van de zaak op zich nemen.

De Sterke verhalen in dit boekje zijn gebaseerd op waargebeurde feiten die in behandeling zijn geweest bij ARAG. De namen van de hoofdrolspelers uit de verhalen zijn om privacyredenen gefingeerd. De mensen van ARAG achter deze sterke verhalen zijn:

Albert Egas Raparaz
Jelte Veenstra
Marije Verstegen
Marjan Kok
Olga Duijm
Richard Bergmans
Richard van Beek
Robbert Rietbergen
Ronald Brouwer
Yvonne Brunnekreef



Rechtsbijstand

Kastanjelaan 2, 3833 AN Leusden • Postbus 230, 3830 AE Leusden • www.arag.nl