

# Belofte maakt schuld: wanneer mag een werknemer vertrouwen op een toezegging van de werkgever?

ArbeidsRecht 2025/22

Het staat werkgevers niet altijd vrij om af te zien van bijvoorbeeld een voortzetting van een arbeidsovereenkomst of het toekennen van een salarisverhoging of een promotie. Er zijn namelijk verschillende omstandigheden die bij een werknemer verwachtingen kunnen wekken waar de werkgever niet zomaar aan voorbij kan gaan, waaronder een toezegging van de werkgever. In deze bijdrage staat de vraag centraal wanneer een werknemer mag vertrouwen op toezeggingen die door zijn of haar werkgever zijn gedaan. Aan de hand van (recente) jurisprudentie licht ik toe wanneer er sprake is van een toezegging (en wanneer niet), welke vormen van toezeggingen er zijn en wie een toezegging mag doen.

## 1. Gewekte verwachtingen en gerechtvaardigd vertrouwen werknemer

Werkgevers kunnen onder omstandigheden worden gehouden aan door hen bij werknemers gewekte verwachtingen, ook al wil een werkgever dat (achteraf) niet.<sup>2</sup> Gewekte verwachtingen kunnen de contractsvrijheid van werkgevers dus beperken en tot verplichtingen voor werkgevers leiden. Uit een analyse van de jurisprudentie blijkt dat in de feitelijke omstandigheden rondom het ontstaan van verwachtingen drie categorieën te onderscheiden zijn: verwachtingen kunnen worden gewekt door (1) gemaakte afspraken; (2) gedragingen; of (3) gedane toezeggingen.

Dit artikel concentreert zich enkel op de derde categorie, gedane toezeggingen. Aan de hand van jurisprudentie wordt de vraag beantwoord wanneer een werknemer mag vertrouwen op toezeggingen van zijn of haar werkgever. Om tot een beantwoording van deze vraag te komen, heb ik mij beperkt tot jurisprudentie waarin het gewekte vertrouwen betrekking had op wijzigingen van de arbeidsovereenkomst, zoals een verlenging van de arbeidsovereenkomst, een omzetting van bepaalde tijd naar onbepaalde tijd of wijzigingen in de arbeidsomvang, de functie of het salaris.

## 2. Toezeggingen

### 2.1 Geen toezegging

Uit de rechtspraak blijkt dat de uitlatingen van werkgevers en de voorbehouden die daarbij worden gemaakt, van doorslaggevend belang zijn bij de beoordeling of sprake is van een toezegging. De kantonrechter Noord-Nederland oordeelde dat e-mailberichten van de leidinggevende, waarin

stond geschreven dat de werkgever het voornemen had om de arbeidsomvang aan te passen, niet konden worden aangemerkt als een toezegging. De kantonrechter achtte van belang dat in de e-mailberichten te kennen was gegeven dat het voornemen nog nader moest worden uitgewerkt en dat de leidinggevende in dat kader nog met de voorzitter van de ondernemingsraad wilde overleggen.<sup>3</sup> Ook het bespreken van een bepaalde denkrichting over een collectieve regeling met werknemers kon volgens het hof 's-Hertogenbosch niet als een toezegging worden aangemerkt, waardoor de betrokken werknemers geen aanspraak op de regeling konden maken. Van belang hierbij was dat de werkgever had vermeld dat de regeling met de ondernemingsraad moest worden besproken en dat de toekomst moest uitwijzen of daadwerkelijk gebruik van de regeling zou worden gemaakt.<sup>4</sup> Ook als er bij het doen van een uitlating niet expliciet een voorbehoud is gemaakt, kan worden geoordeeld dat geen sprake is van een toezegging. In een zaak die bij het hof Amsterdam speelde, had de leidinggevende de verwachting gewekt dat de werknemers in een andere functiegroep zouden worden ingedeeld. Bij het doen van de uitlating had de leidinggevende niet expliciet te kennen gegeven dat de nieuwe functiegroepindeling in afwijking van de gebruikelijke procedure zou plaatsvinden, waarvan de werknemers op de hoogte waren. Volgens de kantonrechter hadden de werknemers dan ook geen aanleiding gehad om te veronderstellen dat er met de uitlating van de leidinggevende al een onvoorwaardelijke toezegging was gedaan, aangezien zij wisten dat andere afdelingen bij het besluit moesten worden betrokken. In het licht van deze omstandigheden oordeelde het hof dat de leidinggevende géén onvoorwaardelijke toezegging had gedaan op grond waarvan de werknemers gerechtvaardigd mochten vertrouwen dat hun functie in een andere functiegroep zou worden ingedeeld.<sup>5</sup>

Een voor een specifiek doel (zoals een hypotheek) afgegeven intentieverklaring kan evenmin als toezegging worden aangemerkt, indien uit de verklaring blijkt dat deze alleen voor een specifiek doel is afgegeven en niet is bedoeld om afspraken te maken over de voortzetting van het dienstverband.<sup>6</sup>

Ook het stadium waarin door de werkgever een uitlating wordt gedaan, kan van belang zijn bij de beoordeling of sprake is van een toezegging. Het voeren van verkennende gesprekken om de wensen en mogelijkheden van een werknemer in kaart te brengen, kan er niet toe leiden dat de werkgever aan die wensen is gebonden.<sup>7</sup> Daarnaast

1 Mr. L. (Lieve) Holterhues is advocaat bij LXA Advocaten in Den Bosch.

2 Art. 3:35 BW.

3 Ktr. Noord-Nederland 28 februari 2024, ECLI:NL:RBNNE:2024:1270.

4 Hof 's-Hertogenbosch 10 december 2020, ECLI:NL:GHSHE:2020:3828.

5 Hof Amsterdam 9 maart 2021, ECLI:NL:GHAMS:2021:675.

6 Ktr. 's-Hertogenbosch 5 februari 2007, ECLI:NL:RBSHE:2007:BA8999 en Ktr. Rotterdam 11 november 2024, ECLI:NL:RBROT:2024:11453.

7 Ktr. Noord-Holland 29 september 2022, ECLI:NL:RBNHO:2022:8813.

mocht de werknemer die slechts twee weken in dienst was, er niet op vertrouwen dat tijdens een gesprek al de toezegging was gedaan dat er – vanwege zijn geschiktheid – een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd zou volgen. De kantonrechter oordeelde dat het gesprek moest worden gezien in de context dat werknemer op dat moment slechts twee weken in dienst was. Het gesprek kon volgens de kantonrechter dan ook niet worden aangemerkt als functioneringsgesprek, zoals de werknemer had gesteld, maar veeleer als intakegesprek dat was gericht op het bespreken van de ervaringen van de werknemer gedurende zijn eerste twee weken en de door de werknemer gewenste door te maken ontwikkelingen.<sup>8</sup>

Eveneens is van belang hoe de werknemer in eerste instantie (dus niet later in de procedure) heeft gereageerd op de uitlatingen van de werkgever. Als de werknemer de uitlatingen van de werkgever destijds niet als een toezegging heeft opgevat<sup>9</sup> of als de werknemer pas jaren later aanspraak maakt op hetgeen zou zijn toegezegd, vangt de werknemer bot. In dat laatste geval zou immers voor de hand hebben gelegen dat de werknemer de werkgever hierop al in een eerder stadium zou hebben aangesproken.<sup>10</sup>

Tot slot kan de wijze waarop de uitlating is gedaan een belangrijke rol spelen in de beoordeling of de uitlating kan worden aangemerkt als toezegging. De bewijslast van de stelling dat de werkgever een toezegging heeft gedaan, rust op de werknemer. Uit de rechtspraak blijkt dat het lastig is om een mondelinge toezegging te bewijzen en als gevolg daarvan ook om een gedane uitlating in rechte af te dwingen.<sup>11</sup>

## 2.2 Onvoorwaardelijke toezegging

Een onvoorwaardelijke toezegging is een ongeclausuleerde toezegging waaraan de werkgever geen voorwaarden heeft verbonden. Als de werkgever bij het doen van de toezegging niet expliciet vermeldt dat er aan de toezegging voorwaarden zijn verbonden, mag de werknemer erop vertrouwen dat er een onvoorwaardelijke toezegging is gedaan.<sup>12</sup> Op een onvoorwaardelijke toezegging, gegeven door een bevoegd persoon, kan de werkgever in beginsel niet meer terugkomen.<sup>13</sup> Dit bleek ook uit een uitspraak van de kantonrechter Midden-Nederland.<sup>14</sup> Daarin ging het om een geval waarin de leidinggevende de toezegging had gedaan dat, als de werknemer juridisch gezien een derde jaarcontract kon krijgen, zijn contract was verlengd. Naar het oordeel van de kantonrechter was er aan de werknemer een onvoorwaardelijke toezegging gedaan om de arbeidsovereenkomst te verlengen, met dien verstande dat daarbij enkel de afspraak was gemaakt dat de werknemer bij HR zou navragen of dat juridisch gezien mogelijk was. De

werkgever probeerde vervolgens op de toezegging door de leidinggevende terug te komen, met als argument dat partijen niet over de arbeidsvoorwaarden hadden gesproken. Volgens de werkgever was er geen voldoende bepaalbaar aanbod gedaan dat voor aanvaarding in aanmerking kon komen, omdat partijen niet over de arbeidsvoorwaarden hadden gesproken. Deze vlieger ging naar het oordeel van de kantonrechter niet op, omdat het niet ging om een eerste arbeidsovereenkomst, maar om een verlenging van een arbeidsovereenkomst waarbij de arbeidsvoorwaarden al vaststonden. Om van aanbod en aanvaarding te kunnen spreken, was in dit geval dan ook niet vereist dat daarbij ook over arbeidsvoorwaarden was gesproken. De kantonrechter kwam daarom tot de conclusie dat sprake was van een onvoorwaardelijke toezegging.

Uit de rechtspraak volgt dat werkgevers zelfs bij gewijzigde omstandigheden, zoals arbeidsongeschiktheid van de werknemer, kunnen worden gehouden aan een onvoorwaardelijke toezegging die voorafgaand aan de wijziging van de omstandigheden aan de werknemer is gedaan.

Zo oordeelde het hof Arnhem-Leeuwarden dat, de arbeidsongeschiktheid van de werknemer weggedacht, vast was komen te staan dat de werknemer een promotie inclusief salarisverhoging zou krijgen.<sup>15</sup>

## 2.3 Voorwaardelijke toezegging

Aan voorwaardelijke, ook wel geclausuleerde, toezeggingen zijn wel voorwaarden verbonden. Daarbij gaat het niet alleen om de toezegging zelf, maar voornamelijk om de vraag of de voorwaarden zijn vervuld. Als de voorwaarden zijn vervuld, moet de toezegging worden nagekomen. Dit volgt onder andere uit een uitspraak van de kantonrechter Den Haag.<sup>16</sup> Daarin ging het om een situatie waarin de sollicitatieprocedure van de werknemer nog niet volledig was doorlopen, maar aan de werknemer wel al een vaste aanstelling was toegezegd. Ter discussie stond slechts of het diploma van de werknemer voldeed. Nadat de werkgever bevestigde dat het diploma in orde was, mocht de werknemer gerechtvaardigd vertrouwen op de toezegging die door de werkgever was gedaan. Dat aan de werknemer niet was bevestigd dat de vaste aanstelling nu een feit was, had volgens de kantonrechter geen doorslaggevende waarde. Uit de bevestiging over het diploma mocht de werknemer afleiden dat er geen belemmeringen meer waren om de vaste aanstelling toe te kennen. De kantonrechter oordeelde bovendien dat het de werkgever niet was toegestaan om op een later moment een andere (zwaardere) betekenis aan de voorwaarde toe te kennen.

Ook de werkgever die aan de promotie van de werknemer de voorwaarde had gekoppeld dat het functioneren van de werknemer als “goed” moest worden beoordeeld, kon – toen de werknemer hieraan voldeed – geen hogere eisen aan de beoordeling van de werknemer stellen. Volgens de kantonrechter had de werkgever concreter moeten maken wat er precies met een “goede” beoordeling werd bedoeld, als dit

8 Ktr. Oost-Brabant 19 augustus 2024, ECLI:NL:RBOBR:2024:3753.

9 Ktr. Noord-Nederland 28 februari 2024, ECLI:NL:RBNNE:2024:1270.

10 Hof Den Haag 3 september 2019, ECLI:NL:GHDHA:2019:2346.

11 Zie o.a. Hof 's-Hertogenbosch 23 november 2023, ECLI:NL:GHSHE:2023:3907; Rb. Limburg 4 oktober 2022, ECLI:NL:RBLIM:2022:7979 en Ktr. Noord-Holland 29 september 2022, ECLI:NL:RBNHO:2022:8813.

12 Ktr. Amsterdam 22 januari 2016, ECLI:NL:RBAMS:2016:280.

13 Ktr. Amsterdam 10 oktober 2023, ECLI:NL:RBAMS:2023:6244.

14 Ktr. Midden-Nederland 10 april 2024, ECLI:NL:RBMNE:2024:2353.

15 Hof Arnhem-Leeuwarden 23 mei 2023, ECLI:NL:GHARL:2023:4381.

16 Ktr. Den Haag 26 oktober 2021, ECLI:NL:RBDHA:2021:11669.

voor de werkgever zo belangrijk was. Nu de voorwaarde was vervuld, was de werkgever verplicht de promotie door te voeren.<sup>17</sup>

Werkgevers zijn vanzelfsprekend niet aan voorwaardelijke toezeggingen gebonden als de voorwaarden niet zijn vervuld. Uit de rechtspraak blijkt dat de gestelde voorwaarden meestal verband houden met het functioneren van de werknemer. Of de werknemer heeft voldaan aan het vereiste van voldoende functioneren, staat in de meeste gevallen dan ook ter beoordeling van de werkgever. Om onder een voorwaardelijke toezegging uit te komen, zal de werkgever wel moeten beargumenteren – bijvoorbeeld aan de hand van gespreksverslagen of functioneringsverslagen – dat er twijfels waren over het functioneren van de werknemer.<sup>18</sup> De rechter moet echter terughoudendheid betrachten bij de toetsing van het functioneren van de werknemer. Het is immers aan de werkgever om te beoordelen of een werknemer geschikt is voor de functie<sup>19</sup> en de rechter mag bij die beoordeling niet op de stoel van de werkgever gaan zitten.<sup>20</sup> Opmerking behoeft dat het toetsingskader voor een voorwaardelijke toezegging minder streng is dan voor een opzegging van de arbeidsovereenkomst wegens disfunctioneren.<sup>21</sup> Met andere woorden, als de werkgever kan aantonen dat de werknemer niet aan het vereiste functioneren heeft voldaan, waardoor de voorwaarde niet is vervuld, kan de werkgever niet aan de toezegging worden gehouden.<sup>22</sup>

#### 2.4 Toezegging gedaan door (on)bevoegde persoon

Tot slot is van belang door wie de toezegging wordt gedaan. Als een toezegging wordt gedaan door een persoon die daartoe bevoegd is, mogen werknemers daar vanzelfsprekend op vertrouwen. Meer gecompliceerd is de situatie waarbij een toezegging wordt gedaan door een persoon die daartoe niet bevoegd is. Of een werknemer in zo'n geval op de toezegging mag vertrouwen, is afhankelijk van de omstandigheden van het geval. De vraag die hierbij van belang is, is of de werknemer kan en mag begrijpen dat de toezegging niet bevoegdelijk is gedaan.<sup>23</sup>

Volgens de kantonrechter Amsterdam mocht een werknemer gerechtvaardigd vertrouwen op een toezegging gedaan door de (onbevoegde) leidinggevende van de werknemer, die voor de werknemer het eerste aanspreekpunt was voor wat betreft de arbeidsovereenkomst en de dagelijkse gang van zaken.<sup>24</sup>

Het hof's-Hertogenbosch oordeelde dat een werknemer ook gerechtvaardigd mocht vertrouwen op een toezegging gedaan door de (onbevoegde) CEO. Het verweer van de werkgever, dat de werknemer wist dat de HR-manager de expert

ter zake was en aldus de enige bevoegde persoon tot het doen van dergelijke toezeggingen, hield geen stand. Hierbij achtte het hof niet alleen de functie van de CEO van belang (die vrijwel altijd bevoegd is tot het nemen van beslissingen over de arbeidsovereenkomst), maar ook de omstandigheid dat de werknemer op een eerder moment gedurende haar dienstverband samen met de CEO een formulier had ingevuld met als doel om tot 'agreements' te komen. Aan de hand van deze omstandigheden was te begrijpen dat de werknemer erop vertrouwde dat de CEO de toezegging bevoegdelijk had gedaan.<sup>25</sup>

Andere omstandigheden die bij dit vraagstuk van belang kunnen zijn, zijn die of een werkgever duidelijk richting het personeel over de bevoegdheden binnen de organisatie heeft gecommuniceerd<sup>26</sup> en of dergelijke afspraken in de praktijk ook strikt worden nageleefd.<sup>27</sup>

Weinig waarde wordt toegekend aan het gegeven dat de (onbevoegde) persoon die een toezegging doet, niet als bestuurder van de werkgever bij de Kamer van Koophandel staat vermeld. Bevoegdheden met betrekking tot arbeidsvoorwaarden zijn tenslotte niet zonder meer aan alleen de bestuurder van een onderneming voorbehouden.<sup>28</sup>

### 3. Gevolgen van gerechtvaardigd vertrouwen

Uit de rechtspraak blijkt dat werknemers in de meeste gevallen primair nakoming van de toezegging verzoeken en dat een zodanig verzoek – als de werknemer gerechtvaardigd op de toezegging mocht vertrouwen – door rechters wordt toegewezen.<sup>29</sup> Een billijke vergoeding wordt in de regel enkel verzocht bij het niet-nakomen van een toezegging tot verlenging van de arbeidsovereenkomst, als alternatief voor het herstel van de arbeidsrelatie. Het is om die reden dat de billijke vergoeding in de meeste gevallen slechts subsidiair wordt verzocht (naast het primaire verzoek tot nakoming) en slechts een enkele keer wordt toegewezen.<sup>30</sup>

Bij een toezegging die betrekking heeft op een verlenging van de arbeidsovereenkomst of een omzetting van de arbeidsovereenkomst van bepaalde naar onbepaalde tijd, komt een verzoek tot nakoming van de toezegging mij ook logischer voor dan een verzoek om een billijke vergoeding als alternatief voor het herstel van de arbeidsrelatie. Immers, het kan (financieel) voordeliger zijn om nakoming te verzoeken in plaats van een billijke vergoeding. Als het verzoek tot nakoming wordt toegewezen, zal in dat laatste

17 Ktr. Rotterdam 24 november 2023, ECLI:NL:RBROT:2023:12348.

18 Hof Arnhem-Leeuwarden 23 december 2024, ECLI:NL:GHARL:2024:7912.

19 Hof's-Hertogenbosch 17 mei 2015, ECLI:NL:GHSHE:2015:938.

20 Zie o.a. Ktr. Den Haag 13 januari 2023, ECLI:NL:RBDHA:2023:261; maar ook: HR 2 mei 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF3800, JAR 2003/129 (Boudesteijn/ROC) en Sdu Commentaar Arbeidsrecht Thematisch, art. 7:611 BW, 1.4.

21 Ktr. Utrecht 18 maart 2020, ECLI:NL:RBMNE:2020:995.

22 Zie ook: Hof's-Hertogenbosch 6 juli 2023, ECLI:NL:GHSHE:2023:2203.

23 Art. 3:61 lid 2 BW.

24 Ktr. Amsterdam 10 oktober 2023, ECLI:NL:RBAMS:2023:6244.

25 Hof's-Hertogenbosch 22 februari 2018, ECLI:NL:GHSHE:2018:738.

26 Ktr. Midden-Nederland 10 april 2024, ECLI:NL:RBMNE:2024:2353 en Ktr. Amsterdam 22 januari 2016, ECLI:NL:RBAMS:2016:280.

27 Zie nogmaals Ktr. Amsterdam 22 januari 2016, ECLI:NL:RBAMS:2016:280.

28 Ktr. Midden-Nederland 10 april 2024, ECLI:NL:RBMNE:2024:2353.

29 Zie o.a. Ktr. Midden-Nederland 10 april 2024, ECLI:NL:RBMNE:2024:2353; Ktr. Amsterdam 10 oktober 2023, ECLI:NL:RBAMS:2023:6244; Ktr. Rotterdam 24 november 2023, ECLI:NL:RBROT:2023:12348; Ktr. Den Haag 26 oktober 2021, ECLI:NL:RBDHA:2021:11669 en Ktr. Amsterdam 22 januari 2016, ECLI:NL:RBAMS:2016:280.

30 Zie Hof's-Hertogenbosch 22 februari 2018, ECLI:NL:GHSHE:2018:738 en Hof Arnhem-Leeuwarden 23 december 2024, ECLI:NL:GHARL:2024:7912.

geval tussen partijen immers een verlengde arbeidsovereenkomst of een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd tot stand komen. Als de werkgever de nieuw ontstane situatie vervolgens wil terugdraaien en het dienstverband met de werknemer wil beëindigen, zal daartoe bij de kantonrechter om ontbinding moeten worden verzocht. De vraag is dan of de verzochte ontbinding (op korte termijn) zal worden toegewezen, omdat er hoogstwaarschijnlijk nog geen 'dossier' zal zijn. Een verzoek tot nakoming zorgt er daarnaast voor dat de werknemer – als het verzoek wordt toegewezen – bij eventuele onderhandelingen over de beëindiging van het dienstverband een goede startpositie heeft. Een verzoek tot nakoming zal een werknemer in de meeste gevallen aldus in een (financieel) betere positie brengen ten opzichte van de situatie waarin een billijke vergoeding wordt gevorderd en toegewezen.

voorwaarden en/of voorbehouden is cruciaal, evenals een helder en kenbaar beleid wie welke toezegging mag doen.

## 4. Toetsingskader

In deze bijdrage is ingegaan op verschillende soorten toezeggingen van de werkgever die aan de zijde van de werknemer (onbedoelde) verwachtingen kunnen wekken. Daarbij is de nadruk gelegd op de vraag of een werknemer op die toezeggingen mag vertrouwen. Een analyse van de rechtspraak laat de beantwoording op deze vraag op hoofdlijnen samenvatten in het onderstaande toetsingskader:

1. Wat voor toezegging is er gedaan?
  - (a) Onvoorwaardelijke toezegging, ga naar vraag 3.
  - (b) Voorwaardelijke toezegging, ga naar vraag 2.
2. Is aan de gestelde voorwaarde(n) voldaan?
  - (a) Ja, ga naar vraag 3.
  - (b) Nee, de werknemer kan aan de toezegging geen rechten ontlenen.
3. Is de toezegging door een bevoegd persoon gedaan?
  - (a) Ja, de werknemer mocht gerechtvaardigd vertrouwen op de toezegging en kan daar dus rechten aan ontlenen.
  - (b) Nee, ga naar vraag 4.
4. Wist de werknemer of kon de werknemer redelijkerwijze weten dat de persoon die de toezegging heeft gedaan, niet bevoegd was de toezegging te doen?
  - (a) Ja, de werknemer mocht niet gerechtvaardigd vertrouwen op de toezegging en kan daar geen rechten aan ontlenen.
  - (b) Nee, de werknemer mocht gerechtvaardigd vertrouwen op de toezegging en mag daar rechten aan ontlenen.

De hoeveelheid rechtspraak maakt duidelijk dat toezeggingen regelmatig dermate discutabel zijn dat deze tot procedures leiden. De elementen uit het toetsingskader geven inzicht in de vraag hoe werkgevers discussies en eventuele procedures kunnen voorkomen: duidelijkheid over de