

RECHTSPRAAK

werknemster/Vodafone Libertel

Wijziging openingstijden callcenter Vodafone leidt tot aanzienlijke salarisverlaging wegens mislopen inconveniënte uren. Vodafone heeft als goed werkgever gehandeld door compensatieregeling. Eenzijdige wijziging gerechtvaardigd. Geen sprake van stilzwijgende instemming werknemer

Werkneemster is sinds 1999 werkzaam bij (de rechtsvoorganger van) Vodafone. Vodafone kent een regeling voor het werken op inconveniënte uren, te weten: maandag tot en met vrijdag tussen 21.00-07.00 uur 150% uurloon; zaterdag tussen 08.00-17.00 uur 150% uurloon; zaterdag tussen 17.00-24.00 uur 200% uurloon; en zondag en feestdagen tussen 00.00-24.00 uur 200% uurloon. Vóór 1 februari 2008 was het callcenter van Vodafone geopend van maandag tot en met zondag van 07.00 tot 23.00 dan wel 02.00 uur. Omdat er met name tijdens de avonden/nachten en in het weekend weinig werd gebeld, heeft Vodafone besloten de openingstijden per 1 februari 2008 terug te brengen. De sluitingstijd van de afdeling waar werkneemster werkzaam is, is per 1 februari 2008 vastgesteld op 20.00 uur. Ter compensatie van het door de betrokken medewerkers daardoor geleden inkomensverlies is aan deze medewerkers een afbouwregeling aangeboden. In het kader van deze afbouwregeling heeft werkneemster in maart 2008 een brutobedrag ontvangen van € 1.158,55 en in oktober 2008 nog een nadere compensatie van € 1.016,93 bruto. Werkneemster heeft nadien een officiële waarschuwing ontvangen omdat zij klanten die in de wacht stonden na 20.00 uur niet meer wilde helpen. Werkneemster stelt zich op het standpunt dat haar arbeidsvoorwaarden per 1 februari 2008 niet rechtmatig eenzijdig zijn gewijzigd. Voorts stelt zij zich op het standpunt dat Vodafone haar niet kan dwingen klanten na 20.00 uur te helpen.

Het hof oordeelt als volgt. Het enkele feit dat werkneemster de compensatie zonder enig voorbehoud in ontvangst heeft genomen en conform de nieuwe werktijden is gaan werken, brengen niet met zich dat werkneemster stilzwijgend de wijziging van arbeidsvoorwaarden heeft geaccepteerd. Het hof stelt voorop dat voor het aannemen van stilzwijgende instemming en (in het verlengde daarvan) van rechtsverwerking enkel tijdsverloop of enkel stilzitten onvoldoende is. Vereist is de aanwezigheid van bijzondere omstandigheden als gevolg waarvan hetzij bij de wederpartij het gerechtvaardigd vertrouwen is gewekt dat de gerechtigde zijn aanspraak niet (meer) geldend zal maken, hetzij de wederpartij in zijn positie onredelijk zou worden benadeeld in geval de gerechtigde alsnog zijn aanspraak geldend zou maken (vgl. HR 26 maart 1999, NJ 1999, 445; HR 29 september 1995, NJ 1996, 89; HR 24 april 1998, NJ 1998, 621). Zeker nadat werkneemster in een brief heeft aangegeven het niet eens te zijn met

de aanzienlijke salarisverlaging van gemiddeld € 500 per maand, kan van een gerechtvaardigd vertrouwen aan de zijde van Vodafone geen sprake zijn. Het hof komt evenwel tot de slotsom dat Vodafone werkneemster afdoende heeft gecompenseerd voor de wijziging van de inconveniënte uren en verwijst daartoe naar de volgende feiten en omstandigheden. Voor zover werkneemster bedoeld heeft te stellen dat het hier 'indirect' een aanpassing van haar arbeidsvoorwaarden betrof, is het hof van oordeel dat Vodafone zich jegens werkneemster als goed werkgever in de zin van artikel 7:611 BW heeft gedragen. Ook hier verwijst het hof naar de volgende feiten en omstandigheden:

- Vodafone had als ondernemer (in beginsel) de vrijheid om de openingstijden van het callcenter, waar werkneemster werkzaam is, te wijzigen;
- werkneemster heeft jegens Vodafone geen rechtens afdwingbare aanspraak op inroostering tijdens de inconveniënte uren;
- werkneemster heeft als gevolg van de wijziging van de openingstijden van het callcenter in 2008 8 à 9% minder kunnen verdienen;
- de ondernemingsraad van Vodafone heeft ingestemd met de door Vodafone gehanteerde afbouwregeling;
- op grond van deze afbouwregeling heeft werkneemster van Vodafone in totaal € 2.175,48 ontvangen.

Naar het oordeel van de rechter is er geen reden in te grijpen in de beoordeling van werkgever.

Instantie: Gerechtshof 's-Hertogenbosch

Datum uitspraak: 29-10-2013

ECLI: ECLI:NL:GHSHE:2013:5096

Zaaknummer: HD 200.113.913/01

Rechters: M.J.H.A. Venner-Lijten, A.P. Zweers-van Vollenhoven en P.S. Kamminga

Advocaten: B. van Meurs en Ph.C.M. van der Ven

Wetsartikelen: 7:611 BW