

RECHTSPRAAK

Hema B.V./werkneemster

Regelmatig onvriendelijke klantbejegening en uitschelden klant voor 'takkewijf' door verkoopmedewerkster Hema levert, gelet op persoonlijke omstandigheden, geen dringende reden voor ontbinding op. Wel wordt de arbeidsovereenkomst wegens een vertrouwensbreuk zonder toekenning van een vergoeding ontbonden.

Werkneemster is sinds 2001 in dienst van Hema als verkoopmedewerkster. Hema verzoekt ontbinding van de arbeidsovereenkomst en voert daartoe het volgende aan. Werkneemster is een aantal keer tijdens functioneringsgesprekken aangesproken op de onvriendelijke manier waarop zij met klanten en collega's omgaat. Over werkneemster zijn diverse klachten ingediend en werkneemster heeft diverse waarschuwingen gekregen. Op 3 december 2013 heeft werkneemster een klant, terwijl zij achter de kassa zat, voor 'takkewijf' uitgescholden. Deze gebeurtenis is voor Hema de druppel die de emmer doet overlopen. Het uitschelden van de klant in combinatie met de kritiek op het functioneren levert een dringende reden op die ontbinding van de arbeidsovereenkomst rechtvaardigt, aldus Hema. Bovendien is het vertrouwen in werkneemster onherstelbaar beschadigd.

De kantonrechter oordeelt als volgt. Werkneemster heeft niet betwist dat zij op de hoogte was van de Huisregels en Ondernemingscode van Hema waarin zij uitdraagt dat klantvriendelijk gedrag een hoog goed is en dat klantonvriendelijk gedrag ontoelaatbaar is. Gelet op deze Huisregels en Ondernemingscode en de vele (functionerings)gesprekken waarin werkneemster op klantvriendelijk gedrag is gewezen, wordt het ervoor gehouden dat werkneemster voldoende was gewaarschuwd dat Hema haar gedrag niet kon tolereren. De verklaring van werkneemster dat zij sneller prikkelbaar zou zijn ten gevolge van neuropsychologische problemen door een hersenbloeding komt de kantonrechter, gelet op het feit dat deze hersenbloeding al in 1992 had plaatsgevonden, niet aannemelijk voor. De gebeurtenis van 3 december 2013 levert in samenhang met de voorgeschiedenis objectief een dringende reden op. Hier staat echter tegenover dat een ontbinding wegens een dringende reden werkneemster zeer zwaar zal treffen gelet op haar anciënniteit, kostwinnerschap, medische beperking en leeftijd, gezien in samenhang met de moeilijkheid van het vinden van een andere passende baan. Vanwege deze persoonlijke omstandigheden is ontbinding op grond van een dringende reden in dit concrete geval toch een te zware maatregel. Wel is sprake van een vertrouwensbreuk, zodat de arbeidsovereenkomst op die grond wordt ontbonden. Er bestaat geen grond voor toewijzing van een vergoeding.

Instantie: Rechtbank Amsterdam

Datum uitspraak: 17-02-2014

ECLI: ECLI:NL:RBAMS:2014:1131

Zaaknummer: EA 13-1489

Rechters: M.V. Ulrici

Advocaten: M.J. van Herwerden en S. van den Broek

Wetsartikelen: 7:677 BW, 7:678 BW en 7:685 BW