

RECHTSPRAAK

werknemer/Transcom WorldWide B.V.

Ontslag op staande voet medewerker callcenter wegens het aanbrengen van mutaties in eigen telefoonabonnement is rechtsgeldig.

Werknemer is in dienst van Transcom in de functie van Customer Service Representative. Transcom exploiteert een callcenter, van waaruit voor bepaalde opdrachtgevers, waaronder Telez, telefonische diensten worden verleend. In zijn functie was werknemer werkzaam als 'multi skilled' medewerker. In die hoedanigheid verrichtte werknemer werkzaamheden met betrekking tot het afsluiten van abonnementen, het behouden van klanten door het doen van specifieke aanbiedingen, het wijzigen van bundels en abonnementen en het afmelden van klanten die niet behouden konden worden. In haar organisatie werkt Transcom met een zogenoemde 'Medewerkersverklaring inzake de Gedragscode', waarin is vervat de Code of Conduct. Werknemer is op staande voet ontslagen, nadat hij een aantal mutaties in zijn eigen telefoonabonnement heeft doorgevoerd. Transcom stelt dat werknemer hiermee de gedragscode heeft overtreden. Werknemer beroept zich op de vernietigbaarheid van het ontslag. Hij betwist dat sprake is van een dringende reden.

De kantonrechter oordeelt als volgt. Genoegzaam is komen vast te staan dat werknemer heeft gehandeld in strijd met de bij Transcom geldende, fundamentele gedragsregels op het gebied van integriteit en belangenverstrengeling. Ook onafhankelijk daarvan kan echter worden vastgesteld dat werknemer de grenzen van goed werknemerschap zodanig heeft overschreden dat ontslag op staande voet als gerechtvaardigd moet worden aangemerkt. Transcom moet ten volle kunnen rekenen op de integriteit van haar medewerkers, al was het maar omdat deze toegang hebben tot een ontzagwekkende hoeveelheid privacygevoelige data van burgers, instellingen en bedrijven. Daarnaast mag Transcom er mede in het licht van het door haar uitgedragen beleid ter zake redelijkerwijs op vertrouwen dat haar medewerkers niet met twee petten op – één van verkoper en één van klant – uitvoering geven aan hun taken. Werknemer heeft dat onderscheid ten onrechte niet weten te maken en heeft zich in strijd met bedoeld beleid gemanifesteerd als verkoper en klant ineen, hetgeen in de branche als een doodzonde wordt gekwalificeerd. Getuige de verklaring van diens leidinggevenden mocht werknemer alleen te eigen bate wijzigingen in het systeem doorvoeren via een collega met toestemming van zijn teamleider en diende hij bij een mogelijk belangenconflict eveneens overleg te voeren met zijn direct leidinggevende. Werknemer heeft dat ten onrechte nagelaten en heeft door diens solistische optreden een voordeel genoten dat hem louter als gewone klant nimmer ten deel had kunnen vallen. Mede gelet op het feit dat werknemer een ervaren medewerker is en wist, althans op zijn minst had moeten weten dat hij zich door zijn eenmansactie op glad ijs

begaf, heeft hij Transcom een dringende reden als bedoeld in de wet gegeven, zodat zijn beroep op nietigheid van het in het geding zijnde ontslag dient te worden verworpen. Hoewel de kantonrechter zich realiseert dat ontslag op staande voet ingrijpende gevolgen heeft voor werknemer, die aan het begin staat van zijn maatschappelijke carrière, dient in dit geval het belang van Transcom te prevaleren, temeer aangezien zij door haar opdrachtgever Tele2, een grote speler in de markt, nauwlettend wordt gevolgd en waar ontoelaatbaar grensverleggend gedrag als het onderhavige kan leiden tot verlies van die belangrijkste opdrachtgever. Volgt afwijzing van de vorderingen.

Instantie: Rechtbank Noord-Nederland

Datum uitspraak: 22-04-2015

ECLI: ECLI:NL:RBNNE:2015:1963

Zaaknummer: 3517624/14-15356

Rechters: A. Fokkema

Advocaten: T.T. Stellingwerf en J.A. Bezema

Wetsartikelen: 7:677 BW en 7:678 BW